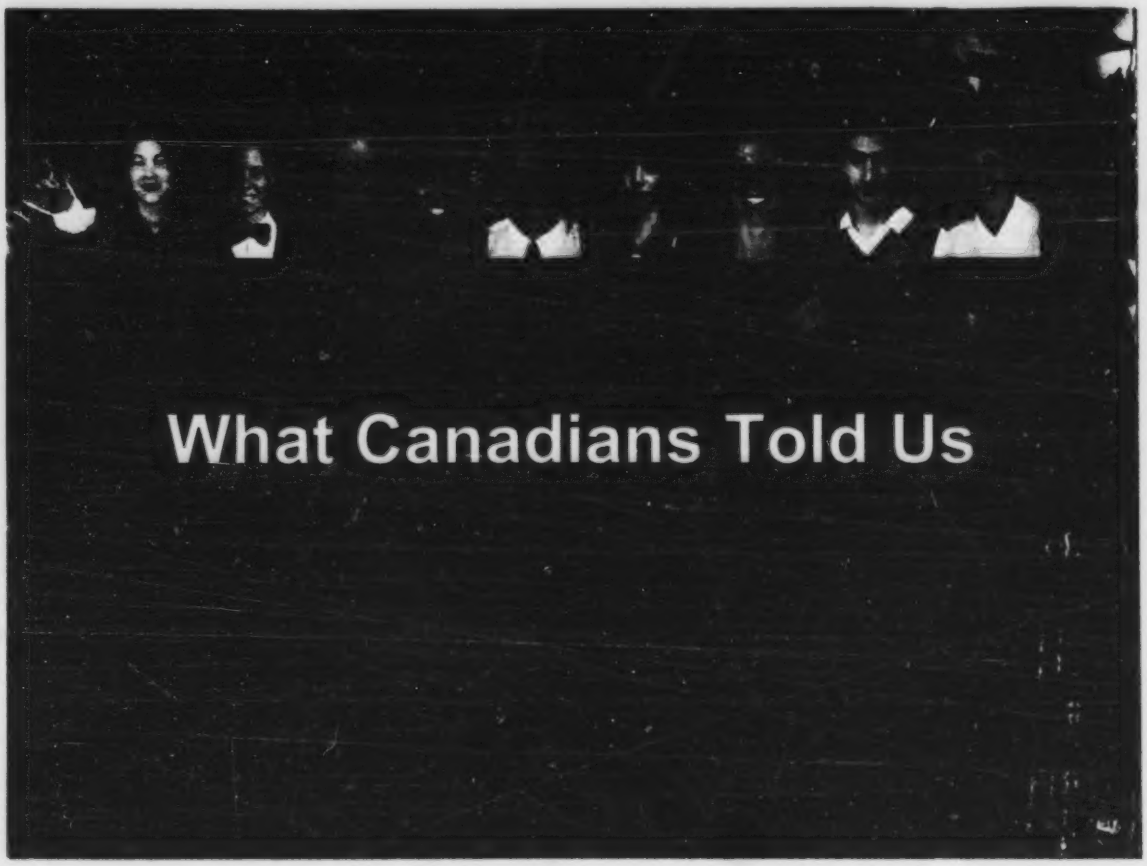


Government Communications Survey

Fall 1999

Canada Information Office
Bureau d'information du Canada

Canada

Published by the Canada Information Office on December 1st, 1999

For more information, please contact the Research and Analysis Branch at (613) 992-8545

Introduction

The public opinion research undertaken by the Canada Information Office is part of its mandate to support the Ad Hoc Cabinet Committee on Communications and to improve communications between the Government of Canada and citizens. This research can also serve as a tool in the development of corporate and departmental communications plans and activities, including advertising campaigns and various other information products.

The following results are drawn from our analysis of the most recent tracking survey on governmental communications, the fourth of our quarterly national polls. It was conducted between September 16 and October 6, 1999 in the weeks leading up to the Speech from the Throne. In total, 4,700 Canadians were interviewed from coast-to-coast.

THE SURVEY

- Conducted by Ekos Research Associates
- Margin of error for Canada : 1.4% (19 times out of 20).
- Oversampling in New Brunswick.

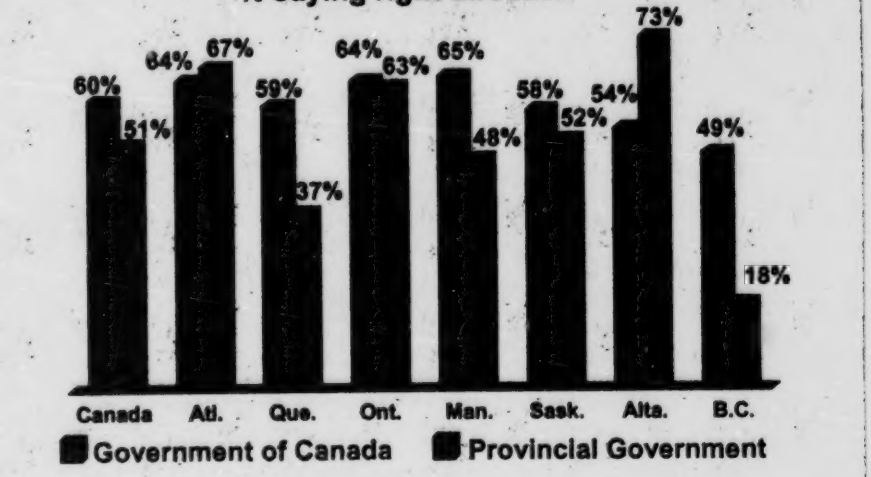
	Canada's population	Proportional Representation	Actual Number of Interviews	Margin of error	**Over-sampling** (number of persons)
B.C	12.1%	569	601	4.0%	34
ALTA	9.3%	436	400	4.9%	
SASK	3.6%	169	673	3.8%	504
MAN	4.1%	192	400	4.9%	208
ONT	37.1%	1739	902	3.3%	
QUE	25.3%	1185	1001	3.1%	
ATLANTIC: NOVA SCOTIA PEI AND NFLD	5.9%	276	309	5.4%	33
NEW BRUNS-WICK	2.6%	122	400	4.9%	278
TOTAL	100%	4686	4686	1.4%	

Outline

- Perceptions of the Government of Canada
  - Performance
  - Priorities
  - Familiarity
- Communicating with Canadians
  - Challenges and Opportunities
  - Spotlight on Taxation
- Next Steps

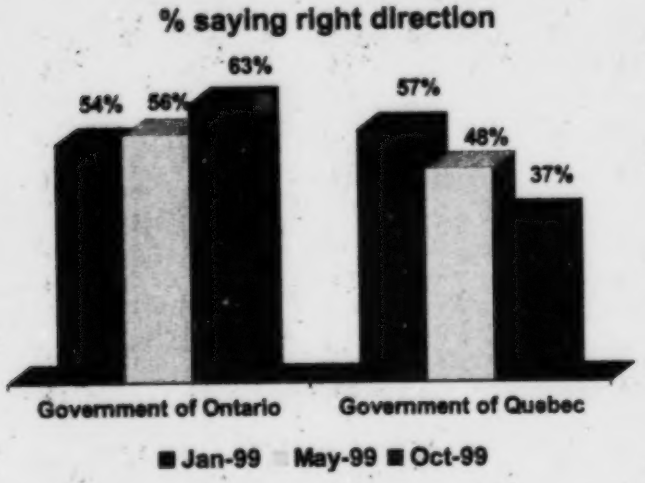
- This document begins with an examination of government performance ratings.
- Then it turns to one of the building blocks of perceptions of performance by exploring the gaps between Canadians' priorities and their perceptions of the Government of Canada's policy agenda.
- Next, it looks at Canadians' familiarity with government actions and messages.
- From there, it relates Canadians' concerns with performance ratings. By doing so, we can identify certain communications challenges and opportunities facing the Government of Canada.
- Finally, the document addresses some of the communications issues surrounding one of those challenges – taxation.

Is Government Moving in the Right/Wrong Direction?

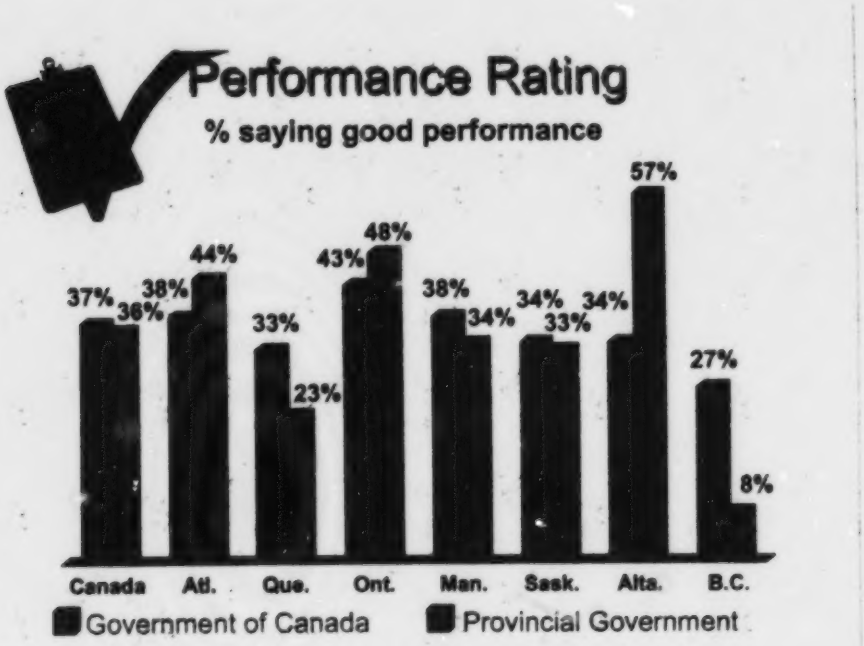


- 60% of Canadians say the Government of Canada is moving in the right direction. These numbers have remained unchanged since last January.
- Atlantic Canadians, Ontarians, and Manitobans offer higher ratings, British Columbians the lowest.
- When we compare how the Government of Canada is doing in relation to provincial governments, we see that the federal government generally fares better.

Right/Wrong Direction: Provincial Government Shifts

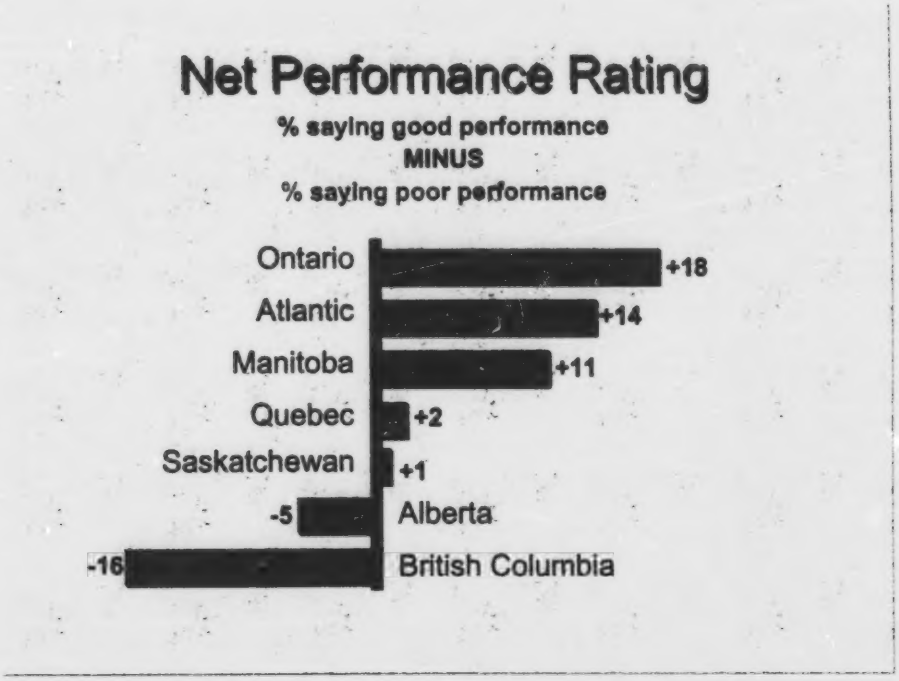


- Across the provinces, we note a significant post-election improvement in Ontario, going from 56% in May to 63% in October.
- But most notable among the provinces is the dramatic 20 point decrease for the Government of Quebec. It has declined from 57% in January, to just 37% in October who say the provincial government is moving in the right direction.



- Performance ratings for the Government of Canada are unchanged since January, with 37% of Canadians offering a positive rating.
- With the exception of Alberta, the Government of Canada also fares well compared to performance ratings for each of the provincial governments, especially in B.C. and Quebec.

	Government of Canada Good performance (5,6,7 on a 7-point scale)	Government of Canada Poor performance (1,2,3 on a 7-point scale)	GAP
Canada	37%	31%	+6%
Atlantic	38%	24%	+14%
Quebec	33%	31%	+2%
Ontario	43%	25%	+18%
Manitoba	38%	27%	+11%
Saskatchewan	34%	33%	+1%
Alberta	34%	39%	-5%
British Columbia	27%	43%	-16%



- Taking the difference between those who say the Government of Canada is doing a good job and those who say it is doing a poor job, we see a net positive rating in Ontario, the Atlantic region, and Manitoba.
- Ratings are weaker in Quebec and Saskatchewan, and negative in the two western most provinces.

Question:

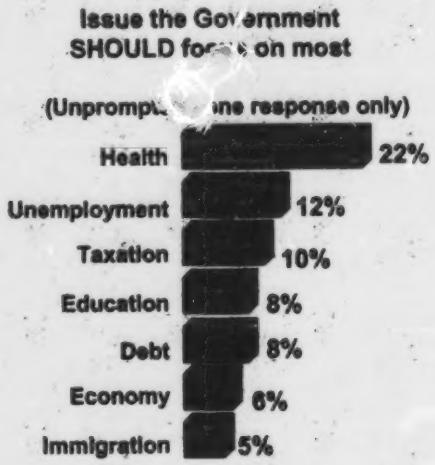
Thinking about the issues facing Canada today, which one should the Government of Canada focus on most?

Issue	Atlantic	Quebec	Ontario	Manitoba	Sask.	Alberta	B.C.	Canada
Health	30%	22%	22%	33%	22%	21%	13%	22%
Unemployment	21%	18%	10%	5%	9%	6%	8%	12%
Taxes	5%	11%	9%	11%	12%	14%	11%	10%
Education	7%	7%	10%	8%	5%	9%	6%	8%
Debt	4%	6%	6%	9%	7%	12%	13%	8%
Economy	3%	8%	6%	4%	7%	5%	7%	6%
Immigration	2%	2%	5%	1%	3%	6%	15%	5%

Shift over Time - National

Issue	Oct. 98	Jan. 99	May .99	Oct. 99
Health	17%	28%	22%	22%
Unemployment	19%	17%	16%	12%
Taxation	4%	5%	8%	10%
Education	8%	6%	8%	8%
Debt	9%	8%	7%	7%
Immigration	1%	1%	1%	5%

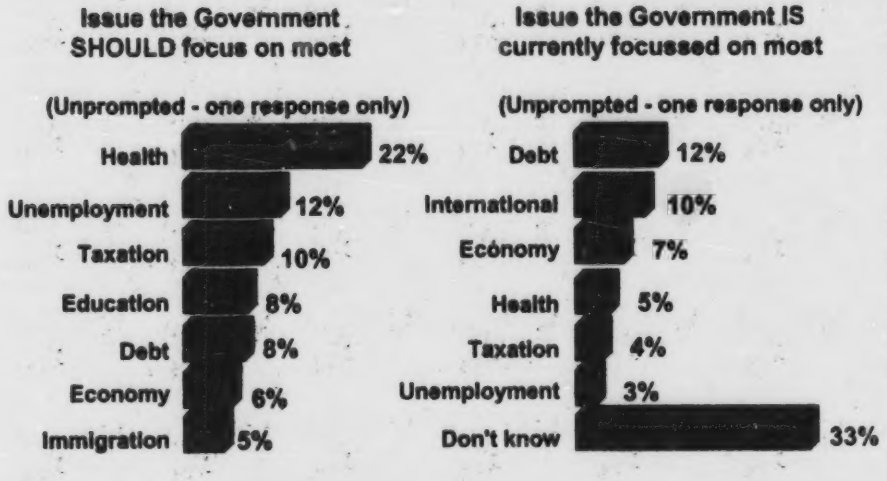
Top-of-Mind Issues vs. Perceptions of Government Agenda



- Health care still dominates the public agenda at 22%.
- With respect to the most significant changes, unemployment has steadily declined as a priority, going from 19% in October 1998 to 12% in September 1999.
- Taxation has been on the rise since October 1998 when it stood at 4% as a top issue. Currently at 10%, it now occupies third place on the public's agenda.
- Immigration has moved onto the radar screen, particularly in British Columbia - where 15% mention it as their top-of-mind issue.

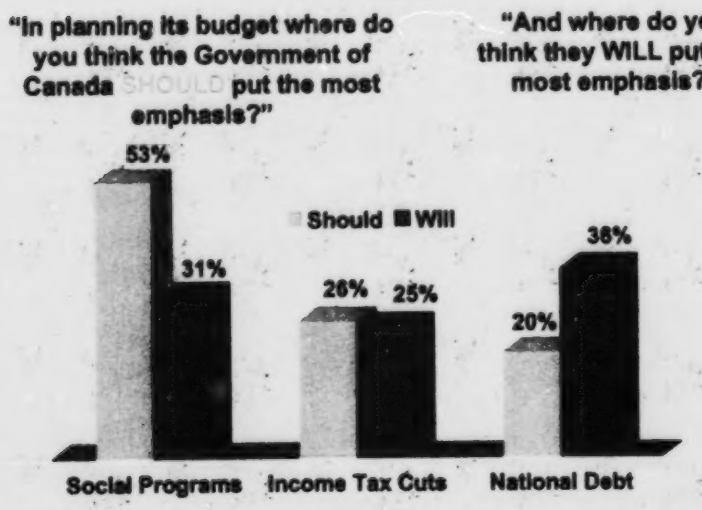
Issue	Atlantic	Quebec	Ontario	Manitoba	Sask.	Alberta	B.C.	Canada
Debt	9%	14%	13%	15%	11%	12%	10%	13%
International	6%	9%	10%	14%	14%	13%	8%	10%
Economy	8%	8%	6%	5%	4%	4%	6%	7%
Taxes	5%	3%	4%	5%	4%	4%	4%	4%
Health	8%	5%	5%	12%	6%	4%	3%	5%
Unemployment	7%	4%	4%	2%	2%	2%	2%	3%
DK/NA	33%	33%	30%	34%	41%	33%	38%	33%

Top-of-Mind Issues vs. Perceptions of Government Agenda



- Although Canadians are concerned about health and unemployment, they do not believe the Government of Canada shares that concern.
- Note also that one-third of Canadians simply do not have any sense of the government's agenda at all.

Preferred and Expected Budget Priorities



- The majority of Canadians favour investments in social programs as the top budget priority.
- Yet when we asked Canadians where they BELIEVE the Government of Canada will put the most emphasis in its budget, the largest number said paying down the debt.

Proportion who think the Government has decreased funding (by age):

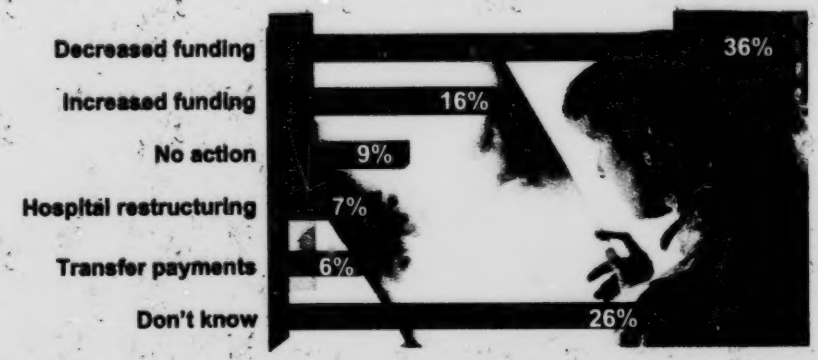
45 and over (39%)
25 to 44 (35%)
18 to 24 (30%)

Proportion who think the Government has increased funding (by age):

45 and over (14%)
25 to 44 (17%)
18 to 24 (16%)

Familiarity (Health)

"In the area of HEALTH CARE, can you tell me in broad terms what the Government of Canada's actions have been?"



- We asked respondents who claimed to be at least moderately familiar with government activities in this area to describe what the Government of Canada's actions have been.
- The depth of popular knowledge is slight. 36% of our respondents said the government has decreased funding to the system, while just 16% recognized the recent investment in healthcare.
- One in four could not identify any government action.
- We found the same pattern across a number of other areas, such as taxation, children, and the environment.

* Sub-sample drawn from question: "On a scale of 1 to 7, how familiar are you with the Government of Canada's actions (1 being not at all familiar, 4 moderately familiar, and 7 extremely familiar)?" Those saying 4, 5, 6, or 7 were retained for a follow-up question measuring familiarity in specific areas.

Low income Canadians are least likely to be aware of actions by the Government for the well-being of children. The percent who are **not aware of any action** by household income level:

$20,000 and under (50%)

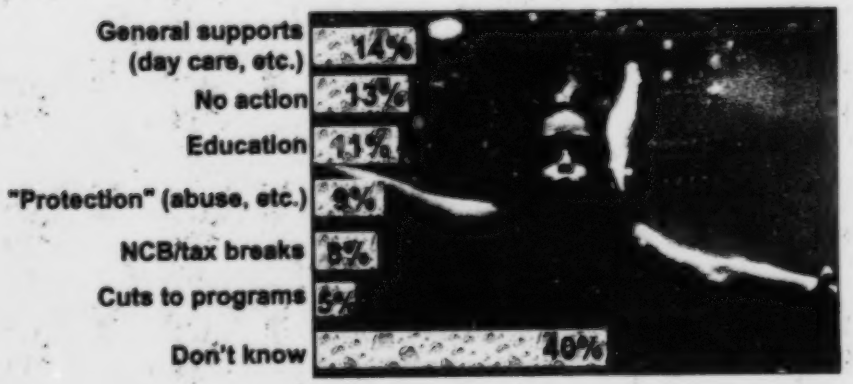
$20,000 to $39,999 (43%)

$40,000 to $59,999 (36%)

$60,000 and over (32%)

Familiarity (Children)

'In the area of ENSURING THE WELL-BEING OF CANADA'S CHILDREN, can you tell me in broad terms what the Government of Canada's actions have been? '



- On ensuring the well-being of children, 14% of those claiming to be familiar with government actions mentioned some general supports for children and just 8% cited the implementation of a national child benefit (NCB) or some sort of tax incentive.
- Four in ten were unable to point to anything concrete.

Quebecers are least likely to be aware of actions by the Government with respect to the environment. The percent who are **not aware of any action** by region:

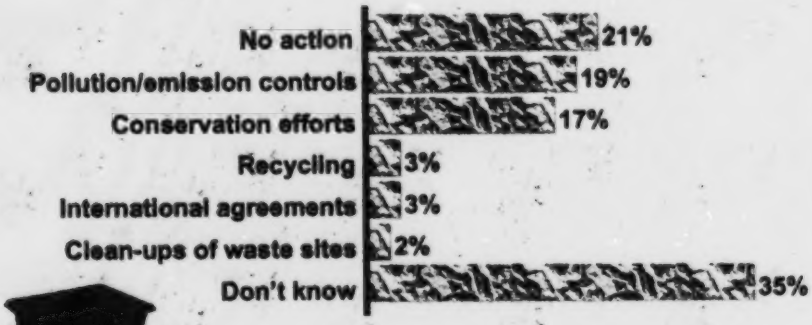
Atlantic	(38%)
Quebec	(46%)
Ontario	(32%)
Prairies	(33%)
British Columbia	(31%).

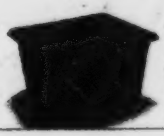
Canadians in Ontario and British Columbia are most likely to say that the Government has taken no action. The percent who say **no action** by region:

Atlantic	(19%)
Quebec	(9%)
Ontario	(27%)
Prairies	(20%)
British Columbia	(24%)

Familiarity (Environment)

'In the area of ENVIRONMENT, can you tell me in broad terms what the Government of Canada's actions have been? '





- On the environment, although there is some mention of pollution or emission controls and of conservation efforts, many respondents claiming to be familiar with government actions simply do not know what the government has done or believe it has been inactive.

- Exposure to government messages/advertising is remarkably even across Canadian society; differences on the basis of region, age, income, education and gender are very slight.

- A large number (28%) of those who were exposed to messages/advertising cannot remember the content. Content recall appears to be highest among young adults (aged 18 to 24) (84%) and lowest among persons 65 and over (62%).

- One in five (18%) mention a message related to the economy/tax cuts/jobs; 23% of persons aged 18 to 24 recall such a message/advertising.

- One in seven (15%) mention a message related to health care; recall was highest in Ontario (18%).

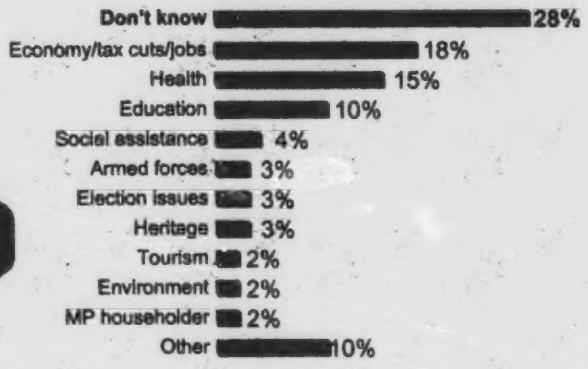
- One in ten mention a message related to education (10%); sixteen percent (16%) of persons aged 18 to 24 recall advertising with respect to education.

Recall of Government Messages and Advertising

"In the past 3 months, can you recall any messages or advertising from the Government of Canada?"

No Yes

"Can you describe the MOST RECENT one you recall?" (unprompted)



- Less than half of our respondents recalled seeing or hearing a message from the Government of Canada.
- Among those with some level of recall, 28% were unable to identify anything specific, as you see from the chart on the right. This low rate of recall is consistent with results from our previous surveys.
- There was also a wide range of answers, showing some confusion between news coverage, provincial messages, and federal messages.

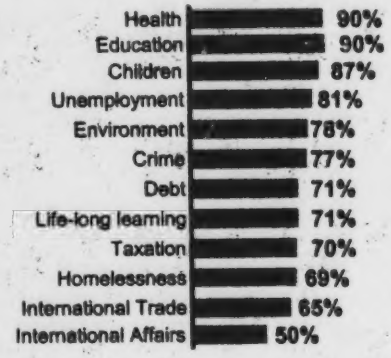
Priorities	Atlantic	Quebec	Ontario	Prairies	B.C.	Canada
Health care	94%	86%	92%	90%	90%	90%
Education	93%	88%	91%	90%	90%	90%
Children	92%	87%	88%	85%	86%	87%
Unemployment	89%	85%	80%	73%	80%	81%
Crime	82%	70%	79%	81%	77%	77%
Environment	84%	71%	85%	73%	77%	78%
Debt	69%	69%	73%	75%	71%	71%
Life-Long Learning	74%	71%	74%	69%	64%	71%
Taxes	72%	69%	70%	72%	66%	70%
Homelessness	78%	68%	70%	70%	63%	69%
International Trade	62%	64%	67%	63%	64%	65%
International Affairs	54%	48%	52%	50%	49%	50%

Top Issues and Priorities

Top-of-mind issue (unprompted - one response only)

Health	22%
Unemployment	12%
Taxation	10%
Education	8%
Debt	8%
Economy	6%

Rated priorities (% saying high priority)



- Combining the results of these two questions, we get a more complete picture of the key concerns of Canadians.
- Leading the way are healthcare, education, children, and unemployment.
- Taxation ranks lower on the rated priorities, but is steadily rising both as a top-of-mind issue and a rated priority. This is particularly true among men, Western Canadians, and Quebecers.
- There is also an important secondary tier of concerns that are relevant to Canadians, such as the environment, crime, and the debt.

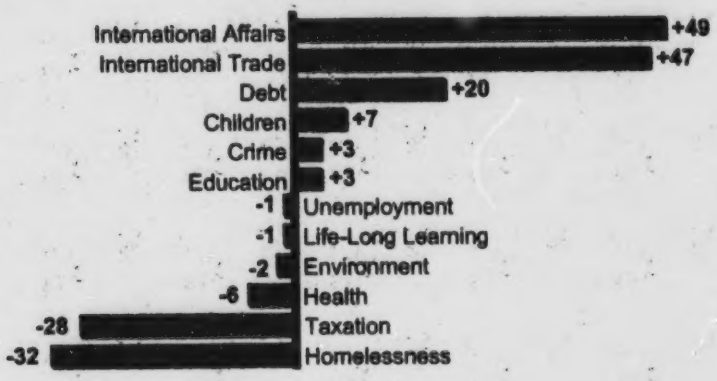
Respondents are asked to rate the performance of the Government of Canada in a number of policy areas on a scale from 1 to 7, with 1 being terrible, 7 being excellent and 4 being the mid-point. Five, 6 and 7 are considered good performance ratings; 1, 2, and 3 are considered poor performance ratings.

The chart shows the difference in the percent rating the government's performance as "good" and the percent rating the government's ratings as "poor"

Priorities	Good Performance	Poor Performance	Net (Good-Poor)
Representing Canada internationally	61%	12%	+49%
Promoting Trade	57%	10%	+47%
Debt	46%	26%	+20%
Well-being/Children	37%	30%	+7%
Crime	36%	33%	+3%
Education	35%	32%	+3%
Unemployment	33%	34%	-1%
Life-Long Learning	29%	30%	-1%
Environment	33%	35%	-2%
Health Care	33%	39%	-6%
Taxation	22%	50%	-28%
Homelessness	16%	48%	-32%

Net Performance Rating on Selected Issues

% saying good performance
MINUS
% saying poor performance



- How well is the Government of Canada seen to be performing on selected priorities?
- The net performance rating shown here is the difference between those offering a positive rating and those offering a negative one.
- The government is seen as most effective in the areas of international affairs and debt management.
- Ratings are more modest, but still positive, on the issues of children, crime, and education.
- By contrast, unemployment, life-long learning, the environment, and health care receive negative ratings.
- The most negative ratings are in the areas of taxation and homelessness, with all regions and all demographic groups providing negative performance ratings on these issues.

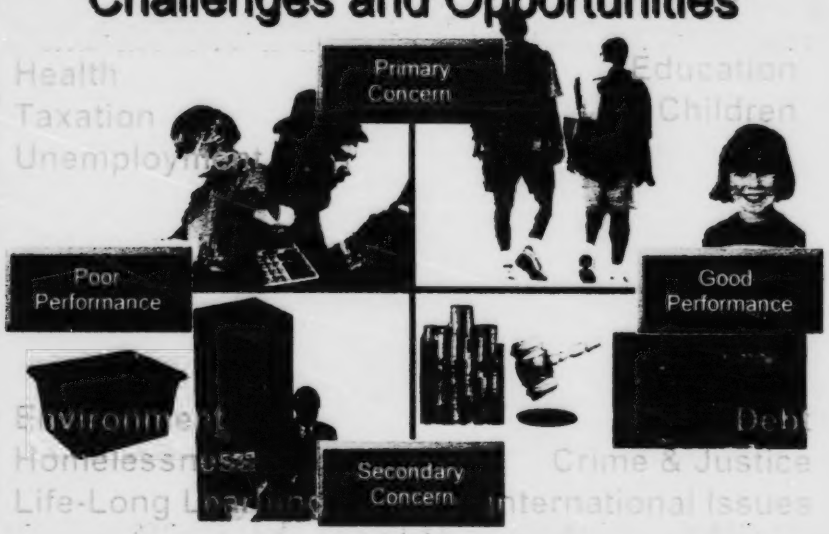
Good Performance-Poor Performance Axis Right of the line more respondents rate the Government's performance as "good" *1 than rate it as "poor" *2. Left of the line more respondents rate the Government's performance on the issue as "poor"*2 than rate it as "good" *1.

Primary Concern-Secondary Concern Axis Above the line 80% or more rate the priority on the issue as "high priority"*3 **or** at least 10% mention it as a top-of-mind issue. Below the line less than 80% rate it as a "high priority"*3 **and** less than 10% mention it as a top-of-mind issue.

	Poor Performance	Good Performance
Primary Concern	**Health**: high priority for 90% and top-of-mind priority for 22%; good performance 33% vs. 39% poor performance. **Taxation:** high priority for 70% and top-of-mind priority for 10%; good performance 22% vs. 50% poor performance. **Unemployment**: high priority for 81% and top-of-mind priority for 12%; good performance 33% vs. 34% poor performance.	**Education**: high priority 90% and top-of-mind priority for 8%; good performance 35% vs.32% poor performance. **Children**: high priority 87%; good performance 37% vs. poor performance 30%
Secondary Concern	**Environment**: high priority 78% but top-of-mind priority for 2%; good performance 33% vs. poor performance 35%. **Homelessness**: high priority 69%; good performance 16% vs. 48% poor performance. **Life-Long-Learning**: high priority 71%; good performance 29% vs. 30% poor performance	**Debt**: high priority 71%; good performance 46% vs. 26% poor performance. **Crime and Justice**: high priority 77%; good performance 36% vs. 33% poor performance. **International Issues**: high priority 50%; good performance 61% and 12% poor performance.

*1 "Good performance" is 5,6,7 on a scale from 1 to 7 (4 is a middle position).
*2 "Poor performance" is 1,2,3 on a scale from 1 to 7.
*3 High priority is 5,6,7 on a scale from 1 to 7.

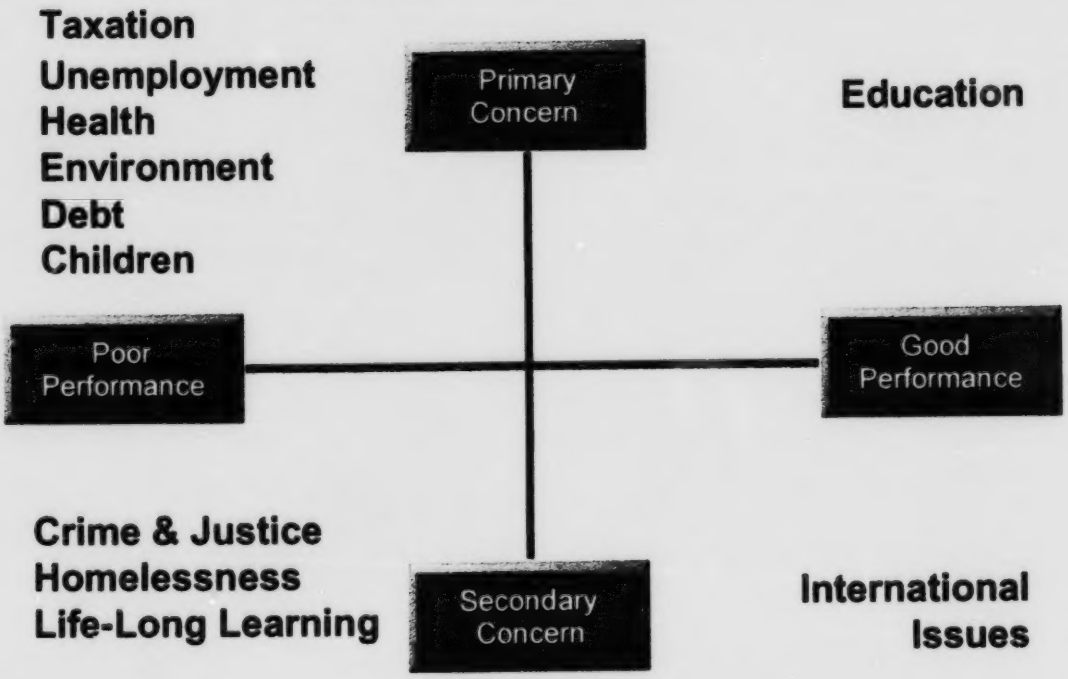
Communications: Challenges and Opportunities



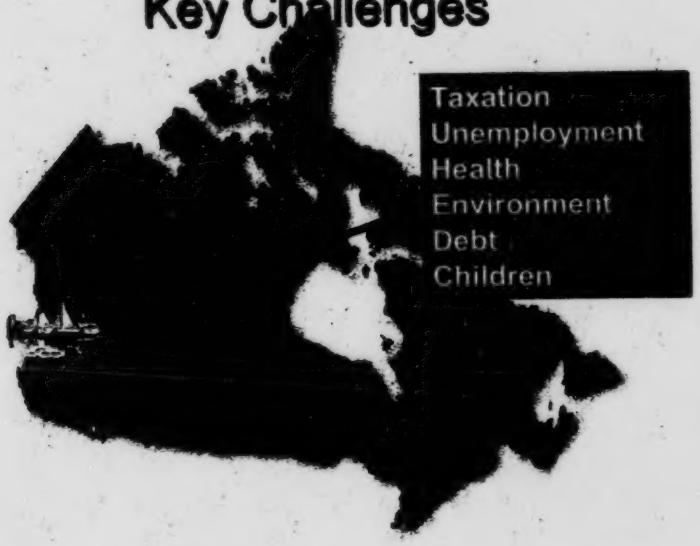
- This grid combines selected public priorities with their performance ratings.
- In the upper right-hand corner, we see primary communications opportunities - high priority issues with positive ratings. Education and children are the two issues which fit this profile.
- In the lower right hand corner we find secondary communications opportunities - lower level concerns receiving high performance ratings, namely management of the debt, crime, and international affairs.
- Moving now to the left-hand side of the grid, we find communications challenges, those issues on which the Government of Canada receives negative performance ratings. In the lower left corner are the lower-level concerns which fall into this category, these being the environment, homelessness, and life-long learning.
- In the upper left corner, we find the primary communications challenges facing the Government of Canada at the national level - key public concerns with negative performance ratings. This is particularly the case for health and taxation.

Issues Categorized by Priority and Performance

British Columbia



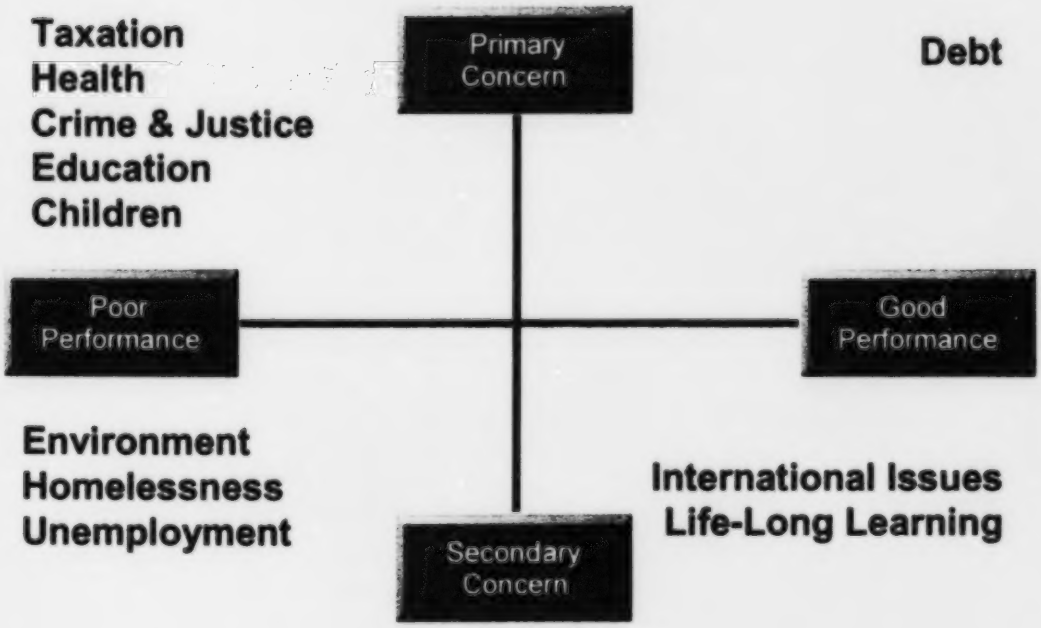
British Columbia: Key Challenges



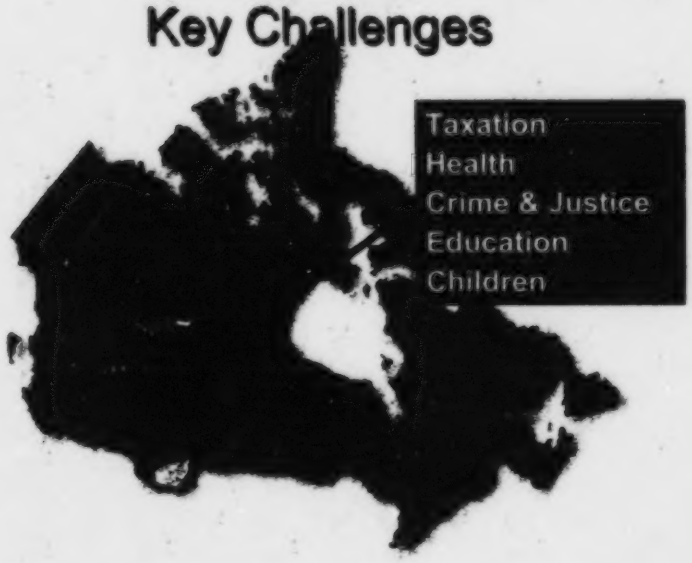
- Looking now at key communications challenges by province, the following are the issues which are both higher priorities and on which the Government of Canada obtains negative performance ratings.
- In British Columbia, the slate of communications challenges is broad, covering social, economic, and fiscal issues.

Issues Categorized by Priority and Performance

Alberta



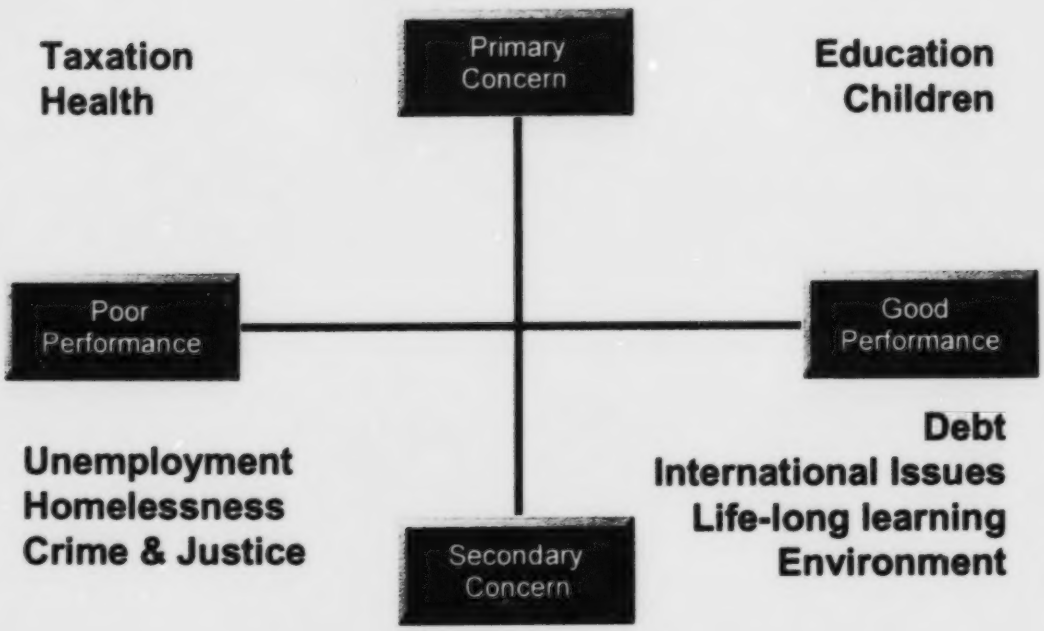
Alberta: Key Challenges



- In Alberta, taxation,health, crime, education, and children are high priority issues that generate low performance ratings.

Issues Categorized by Priority and Performance

Saskatchewan

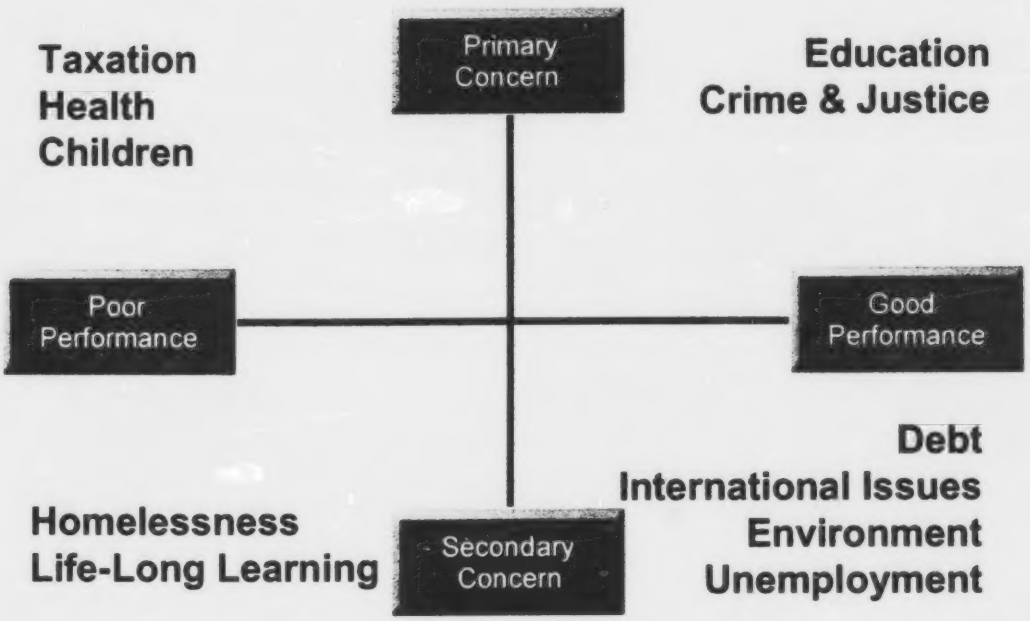


Saskatchewan: Key Challenges

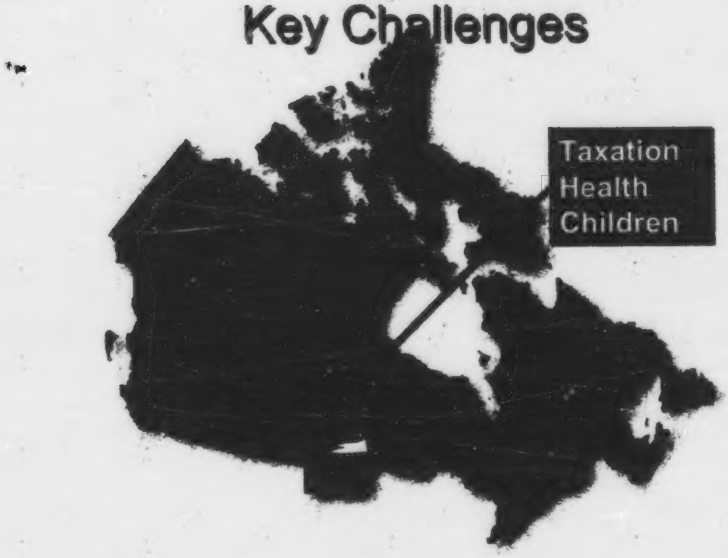
- In Saskatchewan, the biggest challenges are around taxation and health.
- It is also important to note that farming issues have risen since the Spring as an important concern. We will therefore monitor this issue in our next poll.

Issues Categorized by Priority and Performance

Manitoba



Manitoba: Key Challenges



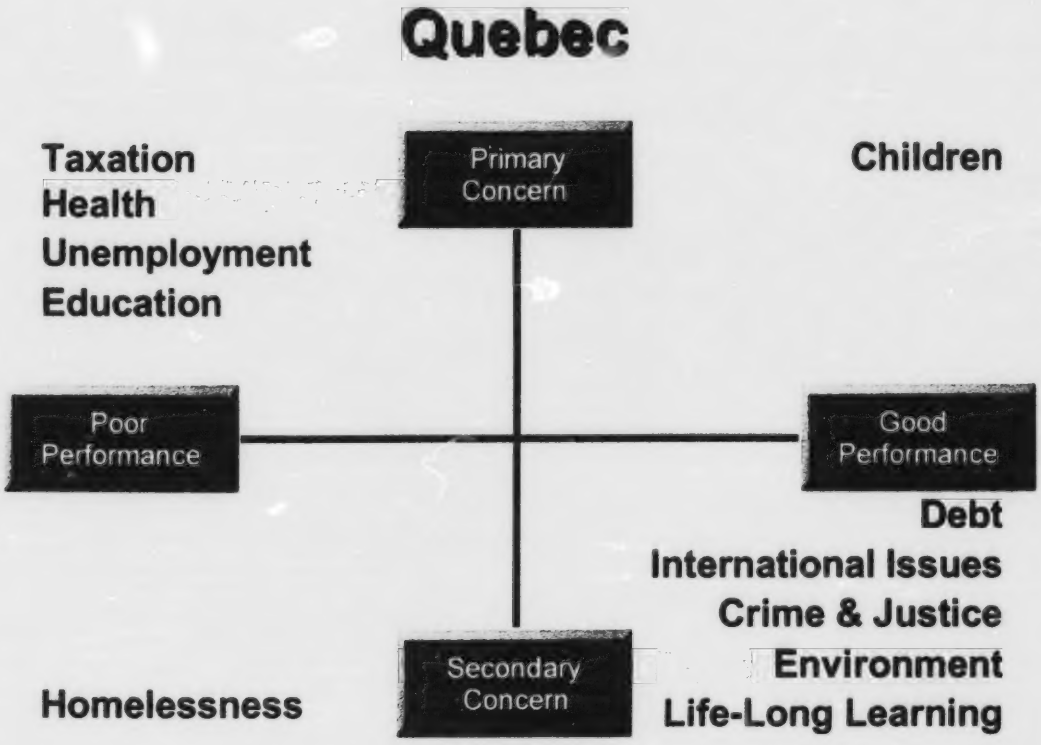
- Taxation and health are challenges in Manitoba, along with children.

Issues Categorized by Priority and Performance

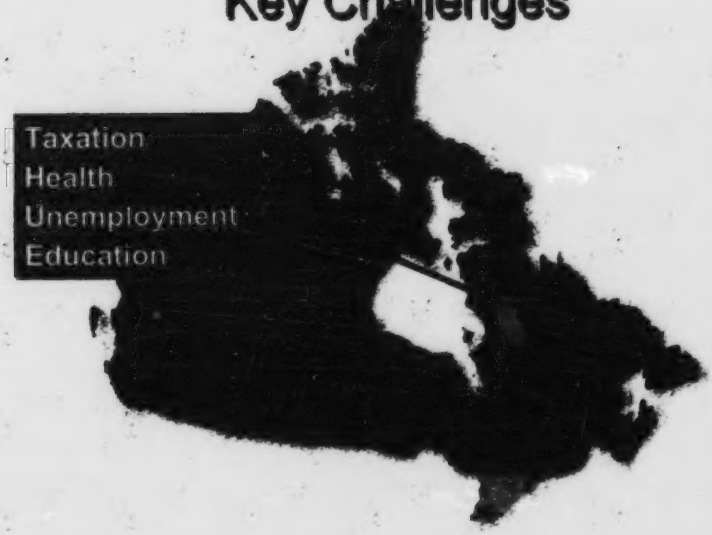
Ontario: Key Challenges

- Moving into Ontario, the landscape shifts considerably, with the single greatest challenge being environmental issues. This is the only high priority issue in this province for which the Government of Canada receives negative performance ratings.
- We also find taxation and homelessness among the significant secondary challenges - that is, lower priority issues with negative performance ratings.
- Interestingly, in contrast to most other regions, the federal government receives positive ratings in Ontario on the issue of health.

Issues Categorized by Priority and Performance



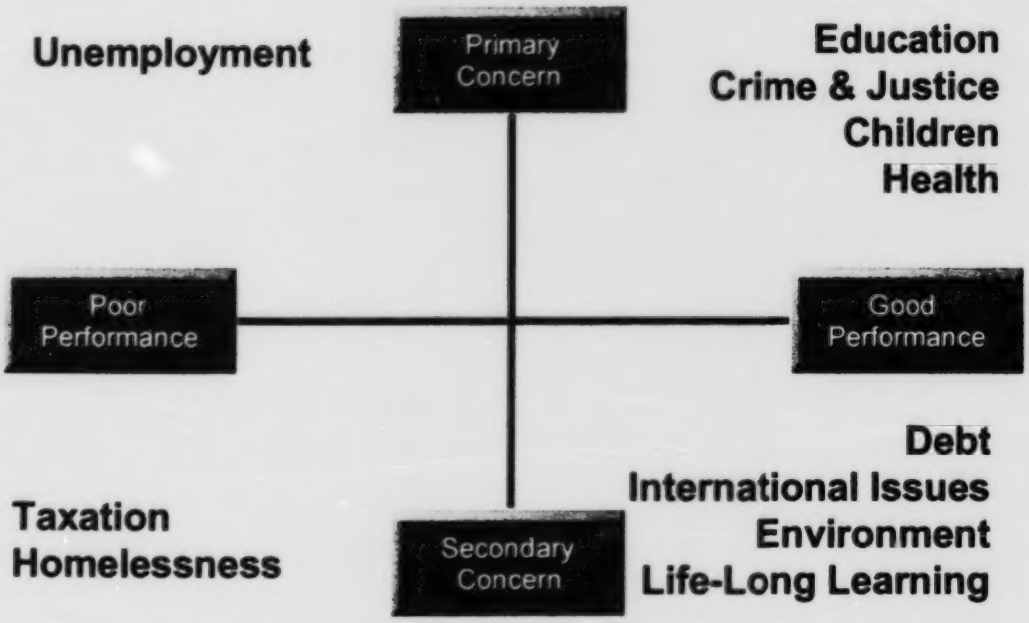
Quebec: Key Challenges



- In Quebec, the communications environment changes again, with key challenges in the areas of taxation, health, unemployment, and education.

Issues Categorized by Priority and Performance

New Brunswick

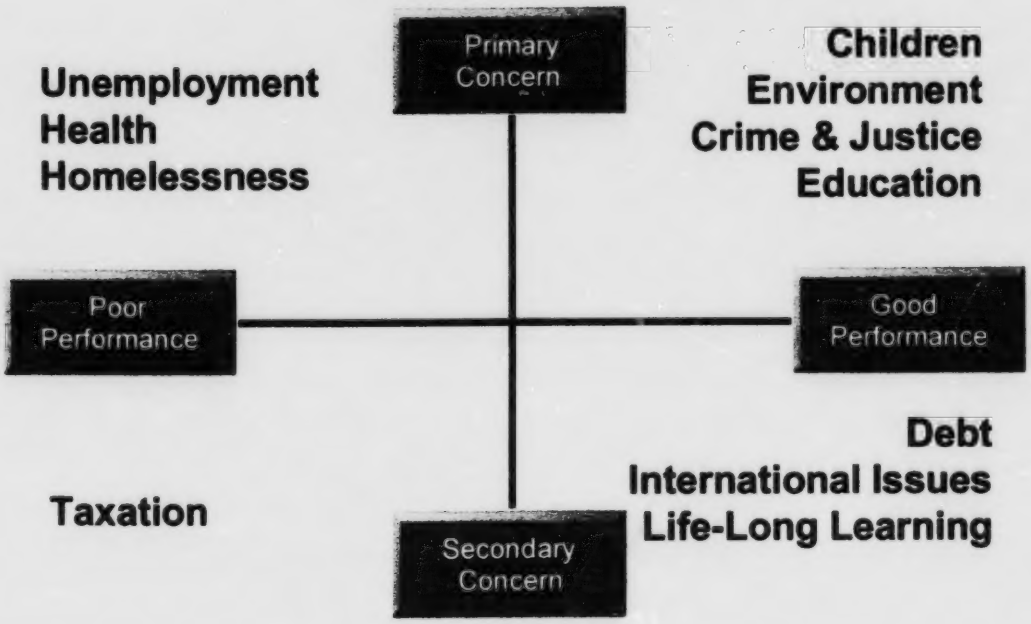


New Brunswick: Key Challenges

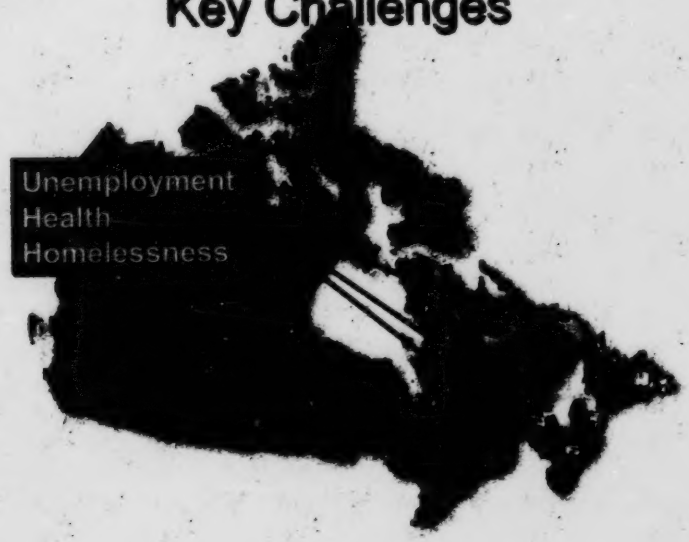
- Heading into the Atlantic, and looking first at New Brunswick where we oversampled, unemployment is the key communications challenge.
- Secondary challenges include taxation and homelessness.

Issues Categorized by Priority and Performance

N.S., P.E.I. and NFLD.



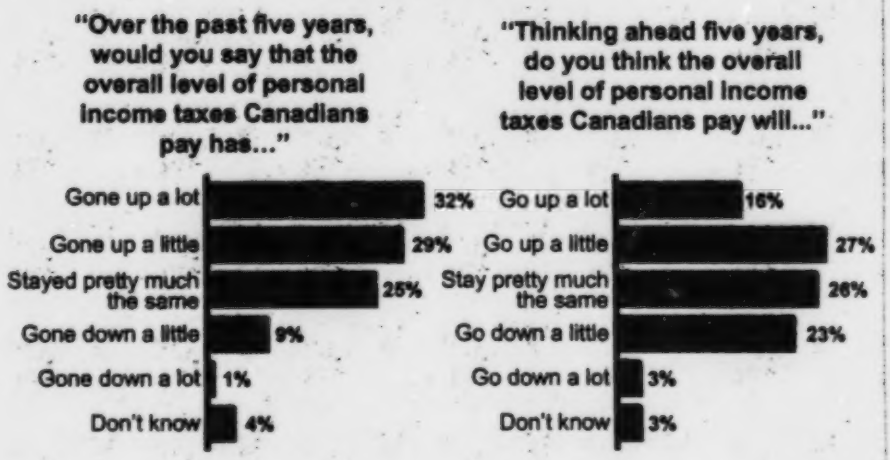
N.S., P.E.I., and NFLD.: Key Challenges



- In the remaining provinces of the Atlantic, unemployment is a key challenge, along with health and the issue of homelessness.
- This list of challenges reflects Atlantic Canadians' stronger focus on the social agenda over fiscal issues.

- Belief that taxes **have gone up** is highest in British Columbia (70%) and the Prairie Provinces (71%), somewhat lower in the Atlantic Provinces (63%) and Quebec (61%) and lowest in Ontario (53%).
- Belief that taxes **will go up** is highest in British Columbia (53%), the Prairie Provinces (51%) and the Atlantic Provinces (49%), somewhat lower in Ontario (44%) and lowest in Quebec (32%).
- Canadians who believe that taxes have gone up are more likely to believe that taxes will go up (of those who believe taxes have gone up, 52% say that they will go up, 23% say stay the same and 22% believe that taxes will go down).
- Of those Canadians who believe that taxes have gone down, 25% say that they will go up, 30% say stay the same and 42% believe that they will go down.

Perceived and Anticipated Tax Levels



- In this survey, we decided to look more closely at Canadians' views on taxation, which has been steadily rising on the public agenda.
- Almost two-thirds of Canadians believe the trend in the last five years has been to increase levels of personal income tax.
- Residents of British Columbia and Alberta, as well as Canadians aged 45 and over, are more likely to say this.
- 43% expect taxes will increase in the coming five years, while just 26% expect they will go down.
- Residents of all four western provinces and women are the most skeptical about the prospect of a tax break.
- Quebecers and men are more optimistic that tax levels will either stay the same or go down.

Ontarians are most likely to believe the Government of Canada has taken no action (41%). Proportion who think the Government of Canada has taken no action (by region):

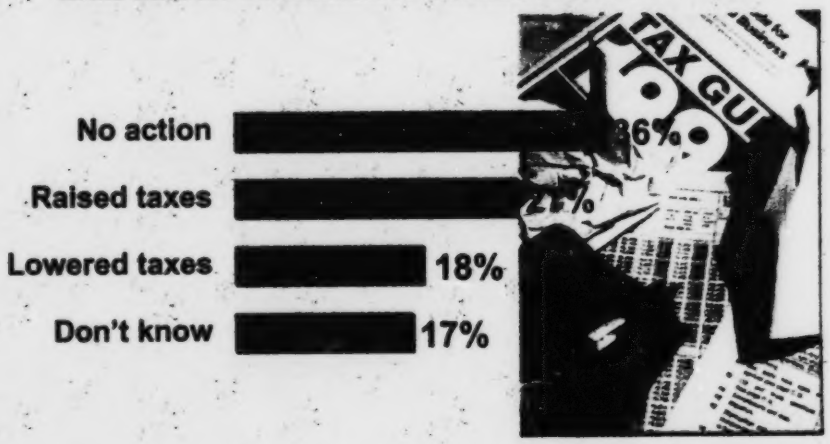
British Columbia	32%
Prairies	32%
Ontario	41%
Quebec	33%
Atlantic	35%

Western Canadians are most likely to believe that the Government of Canada has raised taxes. Proportion who think the Government of Canada has raised taxes (by region):

British Columbia	38%
Prairies	34%
Ontario	26%
Quebec	15%
Atlantic	27%

Familiarity with Specific Actions (Taxation)

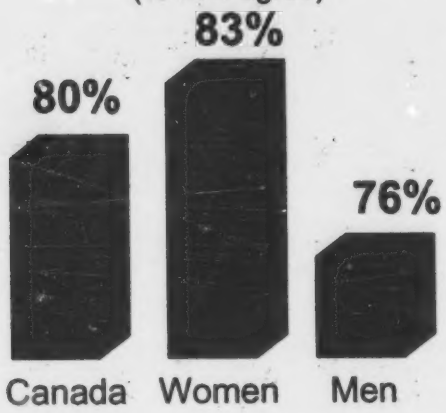
"In the area of LEVEL OF TAXATION, can you tell me in broad terms what the Government of Canada's actions have been?"



- When asked to describe the government's actions on the tax issue, the majority said that the government has either taken no action or has raised taxes.

Desire for Information

"I wish I knew more about how my taxes were being spent."
(% who agree)

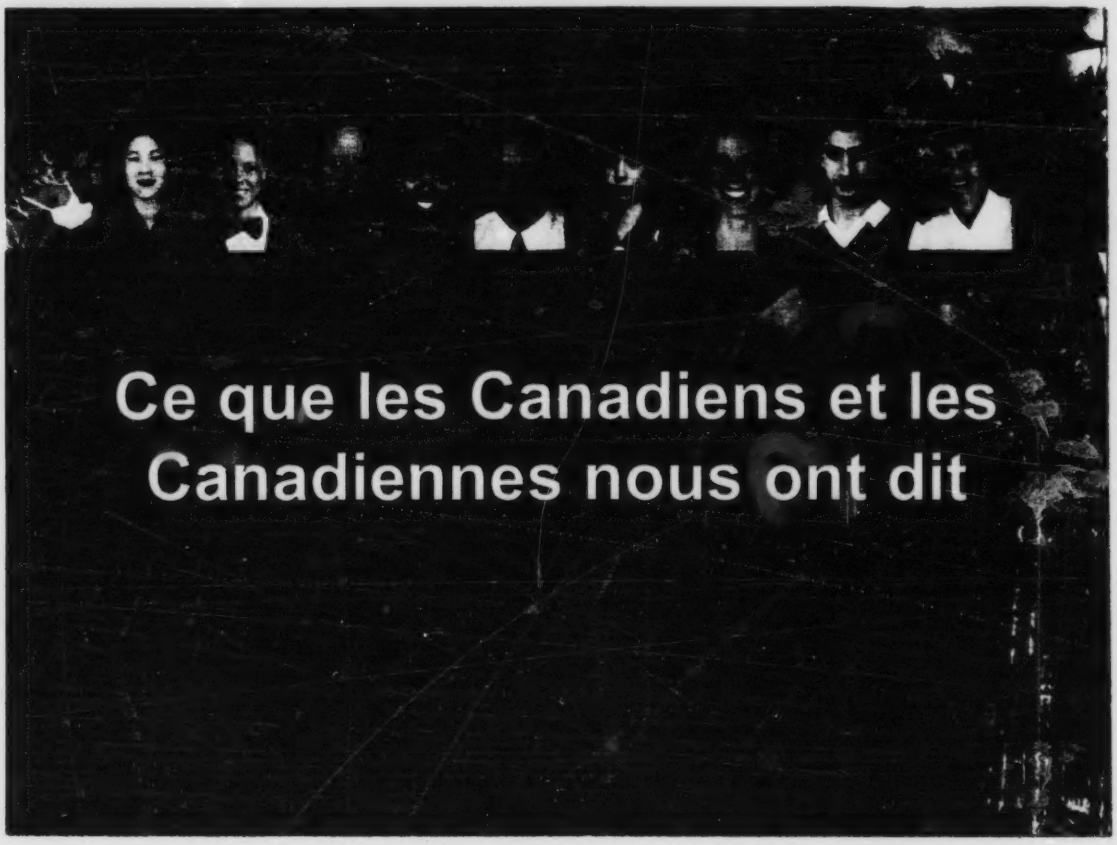


- As we have found on many other issues, Canadians want more information from the Government of Canada. A very large majority want to know how their tax dollars are being spent.
- Accountability is favoured even more so by women than by men.

Next Steps

- Need for sustained corporate communications
- Address the communications challenges
- Utilize communications opportunities

- Our findings suggest that sustained corporate communications initiatives need to be considered, such as reporting on how tax dollars are spent, communicating key government programs and services, and demonstrating how the Government of Canada's overall agenda speaks to the needs of individual Canadians.
- Efforts could focus on the communications challenges surrounding issues of high public concern on which the government receives low performance ratings. There is more work to be done to ensure that Canadians are aware of and understand the government's actions.
- We should also bear in mind the communications opportunities, those issues of high public concern on which the government receives positive performance ratings. Themes and images related to these issues can be expected to resonate well with Canadians.



Sondage sur les communications gouvernementales

Automne 1999

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 1er décembre 1999

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer
avec la direction générale de Recherche et analyse au (613) 992-8545

La recherche en opinion publique entreprise par le Bureau d'information du Canada s'inscrit dans le cadre de son mandat qui consiste à soutenir le Comité spécial du Cabinet sur les communications et à améliorer les communications entre le gouvernement et les citoyens. Cette recherche pourra également servir d'outil à l'élaboration des plans et activités de communications corporatifs et des ministères, incluant les campagnes de publicité et divers autres produits d'information.

Les résultats suivants sont tirés de l'analyse que nous avons faite du plus récent sondage de suivi sur les communications gouvernementales, le quatrième de nos sondages nationaux trimestriels. Il a été mené entre le 16 septembre et le 6 octobre 1999, dans les semaines précédant le discours du Trône. En tout, 4700 Canadiens d'un océan à l'autre ont été interviewés.

LE SONDAGE

- Effectué par les Associés de recherche Ekos
- Marge d'erreur pour le Canada : 1,4% (19 fois sur 20)
- Suréchantillonnage à Saskatoon et au Nouveau-Brunswick

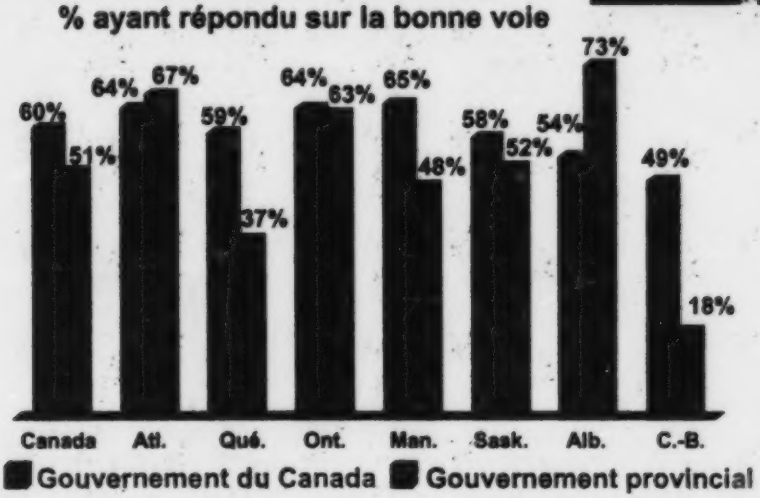
	Population du Canada	Représentation proportionnelle	Nombre réel d'entrevues	Marge d'erreur	**Suréchantillonnage** (nombre de personnes)
COLOMBIE-BRITANNIQUE	12,1 %	569	601	4,0 %	34
ALBERTA	9,3 %	436	400	4,9 %	
SASKATCHEWAN	3,6 %	169	673	3,8 %	504
MANITOBA	4,1 %	192	400	4,9 %	208
ONTARIO	37,1 %	1739	902	3,3 %	
QUÉBEC	25,3 %	1185	1001	3,1 %	
ATLANTIQUE: NOUVELLE-ÉCOSSE, I.P.É. T.N.	5,9 %	276	309	5,4 %	33
NOUVEAU-BRUNSWICK	2,6 %	122	400	4,9 %	278
TOTAL	100 %	4686	4686	1,4 %	

Aperçu de la présentation

- Perceptions concernant le gouvernement du Canada
  - Performance
  - Priorités
  - Familiarité
- Communiquer avec les Canadiens et Canadiennes
  - Défis et possibilités
  - Mise au point en matière d'impôt
- Prochaines étapes

- Le présent document débute par un examen de l'évaluation de la performance du gouvernement.
- Il passe ensuite à l'un des éléments clés de l'évaluation de la performance en étudiant les écarts entre les préoccupations des Canadiens et leur perception du programme de politiques du gouvernement du Canada.
- Puis, il examine le niveau de familiarité des Canadiens avec les mesures et les messages du gouvernement.
- Il fait ensuite un lien entre les préoccupations des Canadiens et leur évaluation de la performance du gouvernement. Ainsi, nous pouvons établir quels sont les défis que doit relever le gouvernement et les possibilités qu'il doit saisir.
- Enfin, le document aborde certains enjeux de communications relatifs à l'un de ces défis, soit celui des impôts.

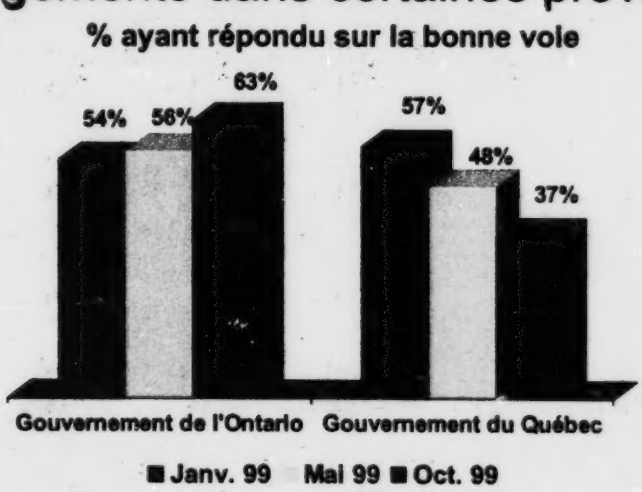
Le gouvernement est-il sur la bonne ou la mauvaise voie?



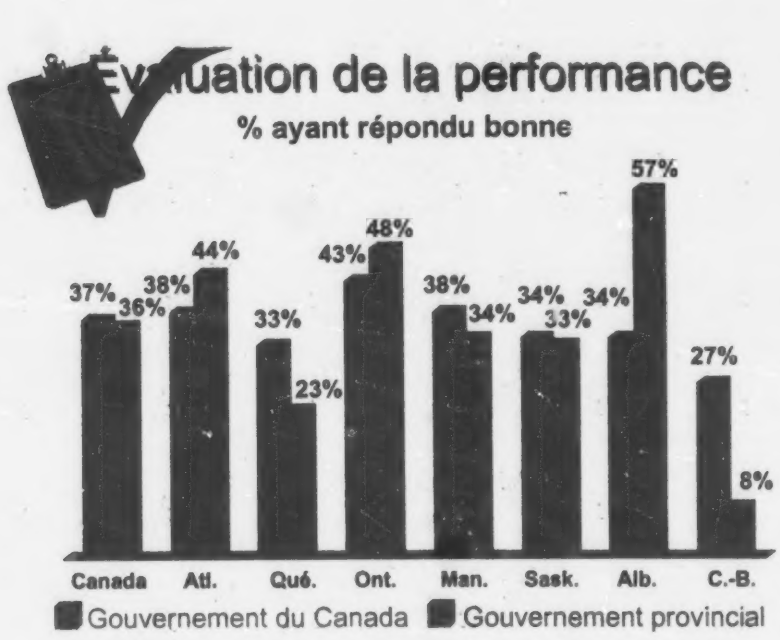
- 60 % des Canadiens affirment que le gouvernement du Canada est sur la bonne voie. Ces chiffres sont demeurés inchangés depuis janvier.
- C'est dans les provinces atlantiques, en Ontario et au Manitoba que le gouvernement du Canada enregistre les taux les plus élevés, et en Colombie-Britannique qu'il a la moins bonne fiche.
- Lorsque nous comparons le gouvernement du Canada à celui des provinces, nous réalisons qu'il s'en sort généralement mieux.

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office
Canada

Bonne ou mauvaise voie : changements dans certaines provinces



- Pour ce qui est des gouvernements provinciaux, une nette amélioration a été enregistrée par le gouvernement de l'Ontario suite aux élections législatives, passant de 56 % en mai à 63 % en octobre.
- Plus frappante encore parmi les provinces est la chute de 20 points enregistrée par le gouvernement du Québec. Alors qu'il se situait à 57 % en janvier, seulement 37% des Québécois, en octobre, affirment que leur gouvernement provincial est sur la bonne voie.

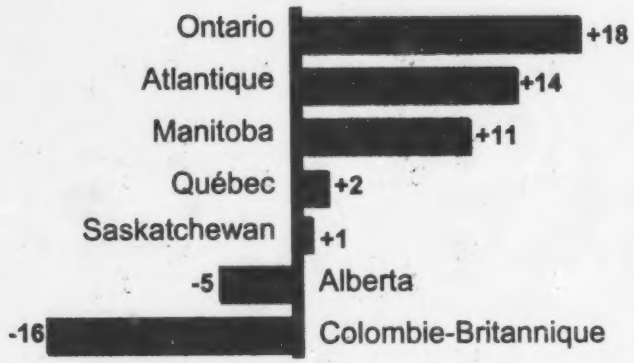


- La cote du gouvernement du Canada demeure inchangée depuis janvier, avec 37 % des Canadiens considérant la performance comme bonne.
- À l'exception de l'Alberta, le gouvernement du Canada s'en tire relativement bien par rapport aux gouvernements provinciaux, en particulier en Colombie-Britannique et au Québec.

	Gouvernement du Canada Bonne performance (5,6,7 sur une échelle de 7 points)	Gouvernement du Canada Mauvaise Performance (1,2,3 sur une échelle de 7 points)	ÉCART
Canada	37 %	31 %	+6 %
Atlantique	38 %	24 %	+14 %
Québec	33 %	31 %	+2 %
Ontario	43 %	25 %	+18 %
Manitoba	38 %	27 %	+11 %
Saskatchewan	34 %	33 %	+1 %
Alberta	34 %	39 %	-5 %
Colombie-Britannique	27 %	43 %	-16%

Performance : résultats nets

% ayant répondu bonne
MOINS
% ayant répondu mauvaise



- En examinant la différence entre ceux qui considèrent la performance du gouvernement du Canada comme bonne, et ceux qui la considèrent comme mauvaise, on obtient des taux positifs nets en Ontario, dans les provinces atlantiques et au Manitoba.
- On obtient des taux positifs, mais plus faibles, au Québec et en Saskatchewan, et des taux négatifs dans les deux provinces les plus à l'Ouest.

Question:

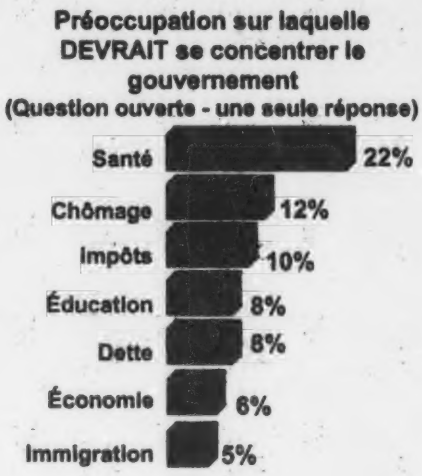
En pensant aux problèmes auxquels fait face le Canada aujourd'hui, quel est celui sur lequel le gouvernement du Canada devrait se concentrer en priorité?

Préoccupation	Atlantique	Québec	Ontario	Manitoba	Sask.	Alberta	C.-B.	Canada
Santé	30 %	22 %	22 %	33 %	22 %	21 %	13 %	22 %
Chômage	21 %	18 %	10 %	5 %	9 %	6 %	8 %	12 %
Impôts	5 %	11 %	9 %	11 %	12 %	14 %	11 %	10 %
Éducation	7 %	7 %	10 %	8 %	5 %	9 %	6 %	8 %
Dette	4 %	6 %	6 %	9 %	7 %	12 %	13 %	8 %
Économie	3 %	8 %	6 %	4 %	7 %	5 %	7 %	6 %
Immigration	2 %	2 %	5 %	1 %	3 %	6 %	15 %	5 %

Canada – Déplacements entre octobre 1998 et octobre 1999

Préoccupation	Oct. 98	Jan. 99	Mai .99	Oct. 99
Santé	17 %	28 %	22 %	22 %
Chômage	19 %	17 %	16 %	12 %
Impôts	4 %	5 %	8 %	10 %
Éducation	8 %	6 %	8 %	8 %
Dette	9 %	8 %	7 %	7 %
Immigration	1 %	1 %	1 %	5 %

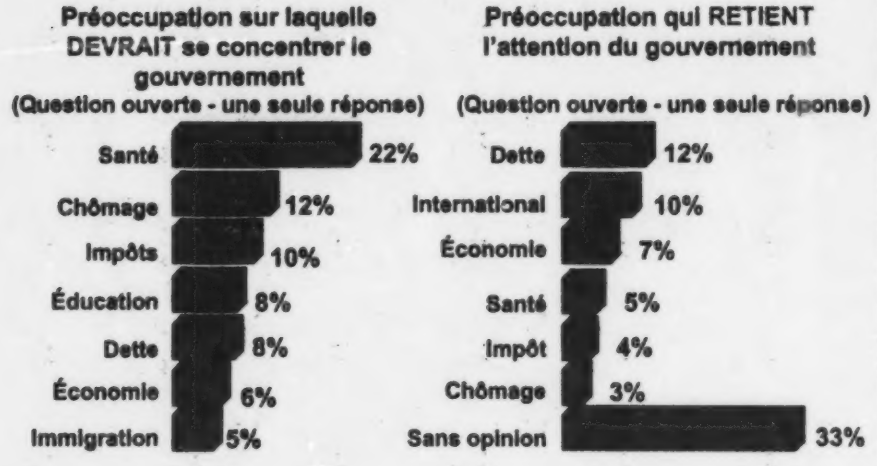
Préoccupations versus perceptions du programme gouvernemental



- Les soins de santé dominent les préoccupations du public avec 22 %.
- En ce qui concerne le changement le plus significatif, le chômage n'a cessé de reculer, passant de 19 % en octobre 1998 à 12 % en octobre 1999.
- La question des impôts grimpe dans l'ordre des préoccupations depuis octobre 1998 où elle obtenait 4 %. Avec 10 %, elle occupe maintenant la troisième place.
- Et finalement, l'immigration est apparue sur l'écran radar, notamment en Colombie-Britannique où elle représente la préoccupation pour 15 % des répondants.

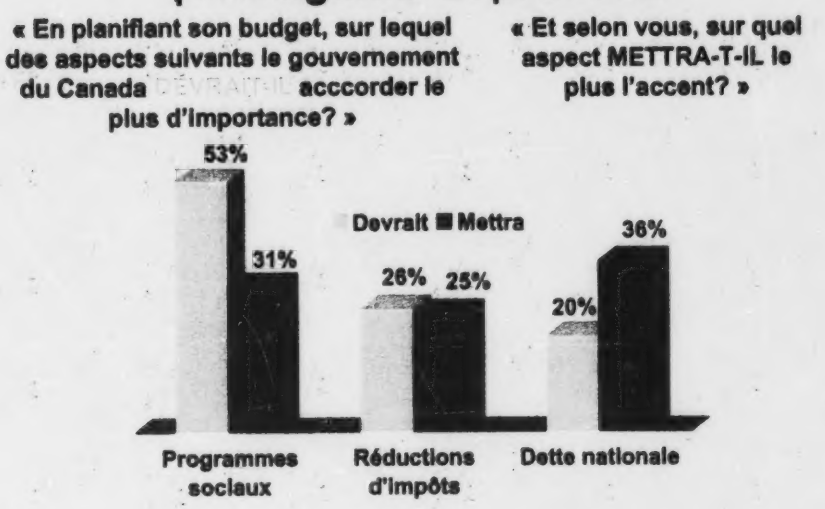
Préoccupations	Atlantique	Québec	Ontario	Manitoba	Sask.	Alberta	C.-B.	Canada
Dette	9 %	14 %	13 %	15 %	11 %	12 %	10 %	13 %
International	6 %	9 %	10 %	14 %	14 %	13 %	8 %	10 %
Économie	8 %	8 %	6 %	5 %	4 %	4 %	6 %	7 %
Impôts	5 %	3 %	4 %	5 %	4 %	4 %	4 %	4 %
Santé	8 %	5 %	5 %	12 %	6 %	4 %	3 %	5 %
Chômage	7 %	4 %	4 %	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %
Sans opinion	33 %	33 %	30 %	34 %	41 %	33 %	38 %	33 %

Préoccupations versus perceptions du programme gouvernemental



- Les Canadiens sont préoccupés par la santé et le chômage, mais ne croient pas que le gouvernement du Canada partage ces préoccupations.
- Notons aussi que le tiers des Canadiens n'ont absolument aucune idée du programme du gouvernement.

Priorités budgétaires : privilégiées et prévues



- La majorité des Canadiens souhaitent que l'investissement dans les programmes sociaux soit la priorité budgétaire.
- Cependant, lorsqu'on leur demande sur quoi, À LEUR AVIS, le gouvernement mettra le plus l'accent dans son budget, la majorité répond sur le remboursement de la dette nationale.

Proportion de gens (par groupe d'âge) qui croient que le gouvernement a réduit le financement:

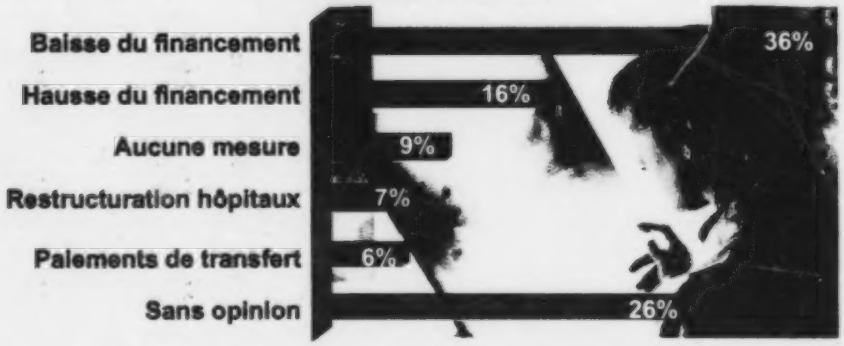
45 et plus (39 %)
25 à 44 (35 %)
18 à 24 (30 %)

Proportion de gens (par groupe d'âge) qui pensent que le gouvernement a augmenté le financement :

45 et plus (14 %)
25 à 44 (17 %)
18 à 24 (16 %)

Familiarité (Santé)

« Pour ce qui est précisément des SOINS DE SANTÉ, pouvez-vous me dire, de façon générale, quelles mesures le gouvernement du Canada a prises? »



- Nous avons demandé aux répondants, qui ont dit être quelque peu familiers avec ce champs d'activités, de nous décrire les mesures qui ont été prises par le gouvernement du Canada.
- Le degré de connaissance populaire est faible. 36 % des répondants ont dit que le gouvernement avait réduit son financement, et 16 % seulement étaient au courant des récents investissements dans les soins de santé.
- Une personne sur quatre était incapable de mentionner la moindre mesure du gouvernement.
- Nous avons constaté le même phénomène dans d'autres secteurs, comme l'impôt, les enfants et l'environnement.

- Sous-échantillon tiré de la question : Sur une échelle de 1 à 7, à quel point connaissez-vous les mesures prises par le gouvernement du Canada (1 signifie pas du tout, 7 extrêmement bien, et le point milieu, 4, assez bien). Ceux qui ont répondu 4, 5, 6 ou 7 ont eu à répondre à une question de suivi visant à déterminer leur degré de connaissance dans des domaines particuliers.

Les Canadiens à faible revenu semblent moins au courant que les autres des mesures prises par le gouvernement à l'égard des enfants. Proportion des gens qui ne sont **au courant d'aucune mesure** (par revenu familial) :

20 000$ et moins (50 %)

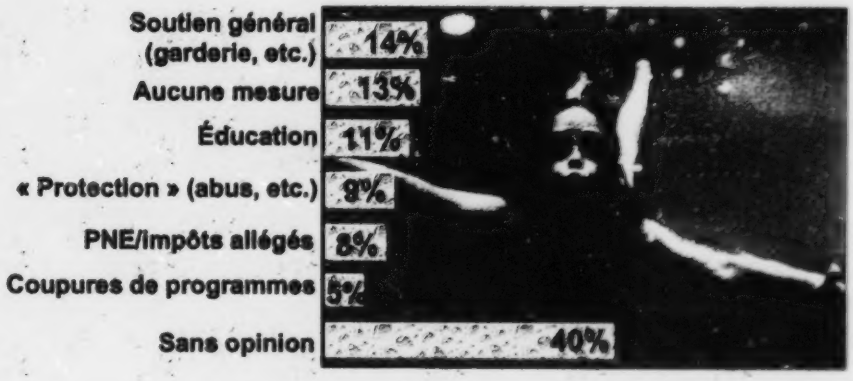
20 000 $ à 39 999 (43 %)

40 000 $ à 59 999 (36 %)

60 000 $ et plus (32 %)

Familiarité (enfants)

« Pour ce qui est précisément du BIEN-ÊTRE DE NOS ENFANTS, pouvez-vous me dire, de façon générale, quelles mesures le gouvernement du Canada a prises ? »



- En ce qui concerne le bien-être des enfants, 14 % de ceux qui ont dit être au courant des mesures du gouvernement ont mentionné des mesures de soutien général, et seulement 8 % ont parlé de la prestation nationale pour enfants (PNE) ou d'un stimulant fiscal.
- Quatre personnes sur dix ont été incapables de mentionner la moindre mesure.

Les Québécois semblent moins au courant que les autres des mesures prises par le gouvernement à l'égard de l'environnement. Proportion des gens qui ne sont **au courant d'aucune mesure** (par région) :

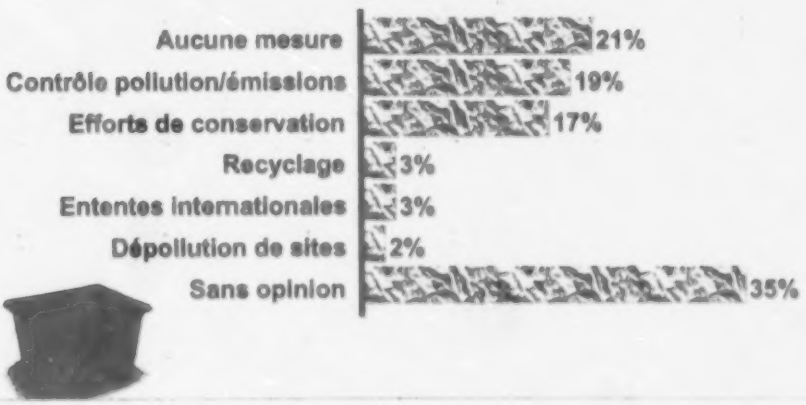
Atlantique	(38 %)
Québec	(46 %)
Ontario	(32 %)
Prairies	(33 %)
Colombie-Britannique	(31 %)

Les résidents de l'Ontario et la Colombie-Britannique sont les plus portés à croire que le gouvernement n'a pas pris **aucune mesure.** Proportion des gens qui ont exprimé cette opinion (par région) :

Atlantique	(19 %)
Québec	(9 %)
Ontario	(27 %)
Prairies	(20 %)
Colombie-Britannique	(24 %)

Familiarité (environnement)

« Pour ce qui est précisément de l'ENVIRONNEMENT, pouvez-vous me dire, de façon générale, quelles mesures le gouvernement du Canada a prises? »



- En ce qui concerne l'environnement, bien que certains aient mentionnés le contrôle des émissions et de la pollution ainsi que les efforts de conservation, nombre de répondants qui affirment être familiers avec les mesures du gouvernement sont sans opinion, ou pensent qu'il n'en a pris aucune.

- Le contact des Canadiens avec les messages ou les publicités du gouvernement est à peu près égal partout au Canada; il y a très peu de différences selon la région, l'âge, le revenu, l'éducation et le sexe.

- De nombreux répondants (28%) disent ne pas se souvenir du contenu des messages/publicités. Les gens les plus susceptibles de se rappeler du contenu sont les jeunes adultes de 18 à 24 ans (84 %), les moins susceptibles étant les personnes de 65 ans et plus (62 %).

- Une personne sur cinq (18 %) évoque un message lié à l'économie, aux réductions d'impôt ou à l'emploi; 23 % des répondants de 18 à 24 ans disent se rappeler d'un message ou d'une publicité à ce sujet.

- Une personne sur sept (15 %) évoque un message lié aux soins de santé, notamment en Ontario (18 %).

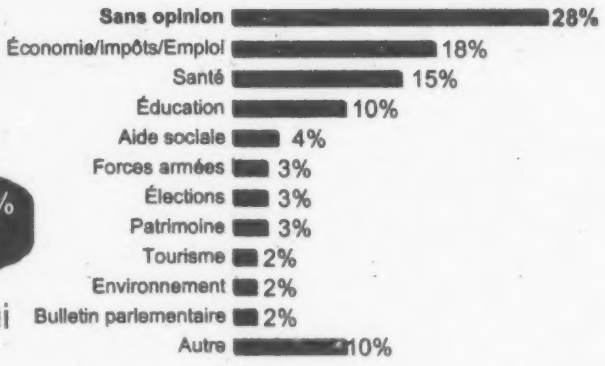
- Une personne sur dix évoque un message portant sur l'éducation (10 %), notamment les répondants de 18 à 24 ans (16 %).

Messages et publicité du gouvernement

« Dans les derniers 3 mois, vous souvenez-vous d'un message ou d'une publicité du gouv. du Canada? »

Non Oui

« Pouvez-vous décrire LE PLUS RÉCENT message dont vous vous souvenez? » (question ouverte)



- Moins de la moitié des répondants ont dit se souvenir avoir vu, entendu ou lu un message du gouvernement du Canada.
- Parmi ceux qui se souvenaient d'en avoir vu, entendu ou lu, 28 % n'ont pas été en mesure d'en citer un de manière précise. Ce faible taux est conforme aux résultats de nos sondages précédents.
- Les réponses étaient également très variées, ce qui témoigne d'une certaine confusion entre la couverture médiatique, les messages provinciaux et les messages fédéraux.

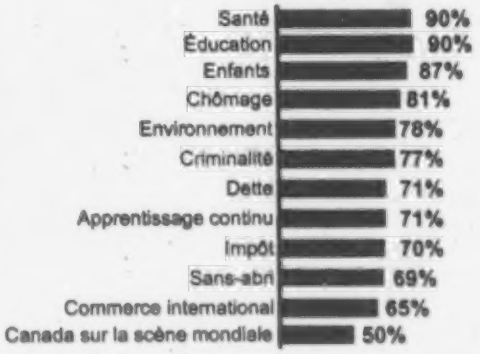
Priorités	Atlantique	Québec	Ontario	Prairies	C.-B.	Canada
Santé	94 %	86 %	92 %	90 %	90 %	90 %
Éducation	93 %	88 %	91 %	90 %	90 %	90 %
Enfants	92 %	87 %	88 %	85 %	86 %	87 %
Chômage	89 %	85 %	80 %	73 %	80 %	81 %
Criminalité	82 %	70 %	79 %	81 %	77 %	77 %
Environnement	84 %	71 %	85 %	73 %	77 %	78 %
Dette	69 %	69 %	73 %	75 %	71 %	71 %
Apprentissage continu	74 %	71 %	74 %	69 %	64 %	71 %
Impôts	72 %	69 %	70 %	72 %	66 %	70 %
Sans-abri	78 %	68 %	70 %	70 %	63 %	69 %
Commerce international	62 %	64 %	67 %	63 %	64 %	65 %
Scène mondiale	54 %	48 %	52 %	50 %	49 %	50 %

Préoccupations et priorités

Préoccupation (question ouverte - une seule réponse)

Santé	22%
Chômage	12%
Impôts	10%
Éducation	8%
Dette	8%
Économie	6%

Priorités (% ayant répondu forte priorité)



- En combinant les résultats de ces deux questions, nous obtenons une meilleure idée des grandes priorités des Canadiens.
- En tête de liste figurent les soins de santé, l'éducation, les enfants et le chômage.
- Les impôts arrivent plus loin dans la liste, mais l'importance accordée à cette question (tant comme priorité que comme préoccupation) continue de grimper, surtout chez les hommes, les Canadiens de l'Ouest et les Québécois.
- Il y a aussi les préoccupations secondaires, mais néanmoins importantes, tel que l'environnement, la criminalité et la dette.

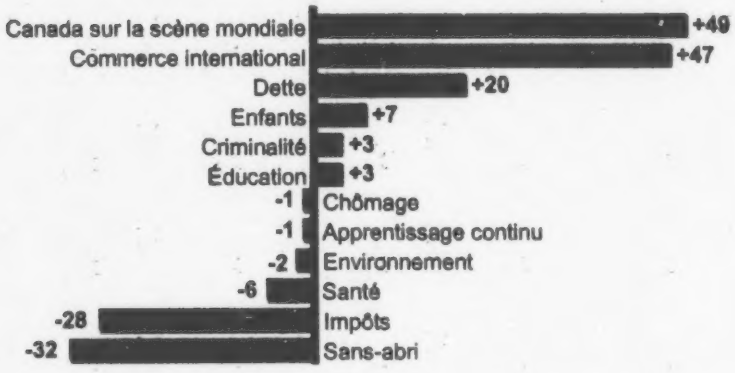
On a demandé aux répondants d'évaluer la performance du gouvernement dans des domaines stratégiques sur une échelle de 1 à 7, 1 correspondant à une piètre performance, 7 à une excellente performance et 4 à ni un ni l'autre. 5, 6 et 7 sont considérés comme bonne performance; les narques 1, 2 et 3 sont considérées comme une mauvaise performance.

Le tableau ci-dessous présente la différence de pourcentage entre ceux qui considèrent la performance du gouvernement comme « bonne » et ceux qui la considèrent comme « mauvaise ».

Priorités	Bonne performance	Mauvaise Performance	Net (bonne - mauvaise)
Canada sur la scène mondiale	61 %	12 %	+49 %
Commerce international	57 %	10 %	+47 %
Dette	46 %	26 %	+20 %
Enfants	37 %	30 %	+7 %
Criminalité	36 %	33 %	+3 %
Éducation	35 %	32 %	+3 %
Chômage	33 %	34 %	-1 %
Apprentissage continu	29 %	30 %	-1 %
Environnement	33 %	35 %	-2 %
Santé	33 %	39 %	-6 %
Impôts	22 %	50 %	-28 %
Sans-abri	16 %	48 %	-32 %

Performance : résultats nets dans certains dossiers

% ayant répondu bonne performance
MOINS
% ayant répondu mauvaise performance



- Comment est perçu la performance du gouvernement du Canada dans certains dossiers?
- Les résultats nets représentent la différence entre ceux ayant répondu bonne performance et mauvaise performance.
- Le gouvernement est perçu comme plus efficace pour ce qui est de la représentation sur la scène internationale et de la gestion de la dette.
- On lui accorde aussi une bonne note, quoique inférieure, dans les dossiers des enfants, de la criminalité et de l'éducation.
- Toutefois, le gouvernement est perçu négativement dans les dossiers du chômage, de l'apprentissage continu, de l'environnement et des soins de santé.
- Et c'est sur les dossiers des impôts et des sans-abri qu'il est perçu le plus négativement, et ce, dans toutes les régions et tous les groupes démographiques.

Axe Bonne performance*/Piètre performance** : Vers la droite, plus de gens qualifient la performance du gouvernement de « bonne ». Vers la gauche, plus de répondants la trouvent « piètre ».

Axe Préoccupation primaire***/Préoccupation secondaire : Au-dessus de la ligne, pour plus de 80 %, une priorité **ou**, pour au moins 10 %, une préoccupation. Sous la ligne, pour plus de 80 %, une priorité, **et** pour moins de 10 %, une préoccupation.

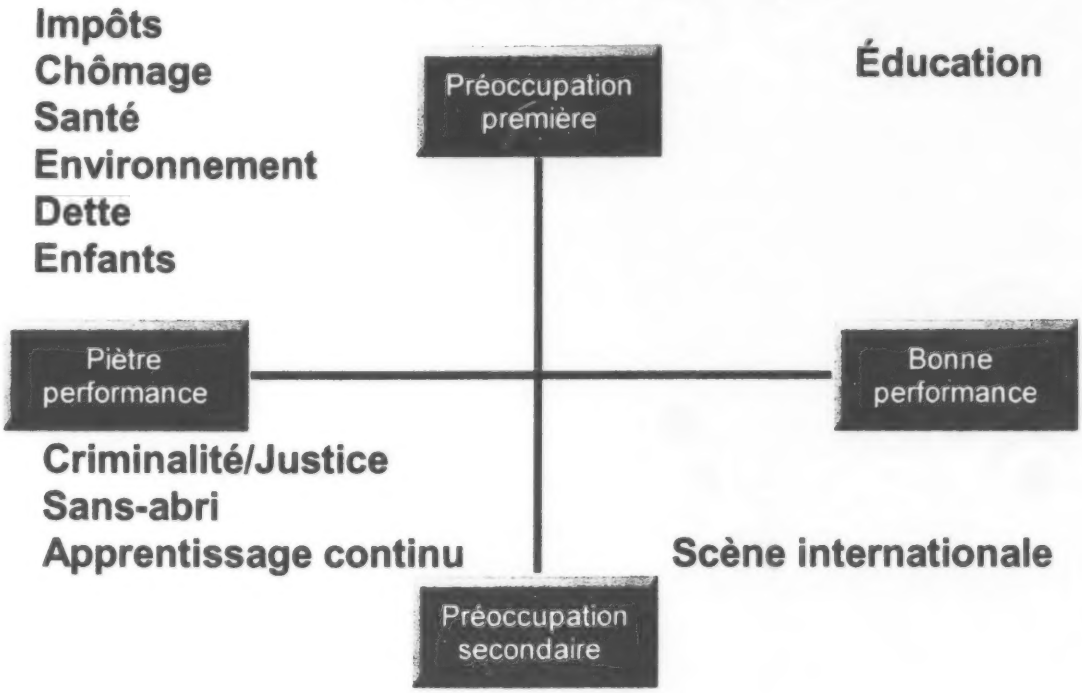
	Piètre performance	Bonne Performance
Préoccupation primaire	**Santé**: forte priorité pour 90 % et préoccupation pour 22 %, bonne performance 33 % / piètre performance, 39 %. **Impôts:** forte priorité pour 70 % et préoccupation pour 10 %, bonne performance 22 % / piètre performance, 50 %. **Chômage**: forte priorité pour 81 % et préoccupation pour 12 %, bonne performance 33 % / piètre performance, 34 %.	**Éducation**: forte priorité pour 90 % et préoccupation pour 8 %, bonne performance 35 % / piètre performance, 32 %. **Enfants**: forte priorité pour 87 %, bonne performance 37 % / piètre performance, 30 %.
Préoccupation secondaire	**Environnement**: forte priorité pour 78 % et préoccupation pour 2 %, bonne performance 33 % / piètre performance, 35 %. **Sans-abri**: forte priorité pour 69 %, bonne performance 16 % / piètre performance, 48 %. **Apprentissage continu**: forte priorité pour 71 %, bonne performance29 % / piètre performance 30 %.	**Dette**: forte priorité pour 71 %, bonne performance 46 % / piètre performance, 26 %. **Criminalité et justice**: forte priorité pour 77 %, bonne performance 36 % / piètre performance, 33 %. **Scène internationale**: forte priorité pour 50 %, bonne performance 61 % / piètre performance, 12 %.

* « Bonne performance » correspond à 5, 6, 7 sur une échelle de 1 à 7 (4 = satisfaisant).
** « Piètre performance » correspond à 1, 2, 3 sur une échelle de 1 à 7.
*** Une priorité correspond à 5, 6, 7 sur une échelle de 1 à 7.

- Cette grille combine certaines priorités et leurs indices de performance.
- Dans le coin supérieur droit, nous apercevons les dossiers de l'éducation et des enfants : deux questions jugées hautement prioritaires qui obtiennent une évaluation positive, offrant ainsi de grandes possibilités sur le plan des communications.
- Figurent dans le coin inférieur droit des dossiers offrant de moins grandes possibilités sur le plan des communications, mais où on accorde néanmoins une évaluation positive au gouvernement, soit la gestion de la dette, la criminalité et la scène internationale.
- Passons maintenant au côté gauche de la grille, où sont énumérés les défis de communications. Ce sont les questions où le gouvernement recueille une évaluation défavorable. Dans le coin inférieur gauche, nous retrouvons les questions de moindre intérêt, soit l'environnement, les sans-abri et l'apprentissage continu.
- Dans le coin supérieur gauche, nous retrouvons les défis majeurs auxquels le gouvernement du Canada doit faire face, à l'échelle nationale, au chapitre des communications, soit les dossiers prioritaires qui recueillent une évaluation défavorable, ce qui est particulièrement le cas pour la santé et les impôts.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Colombie-Britannique

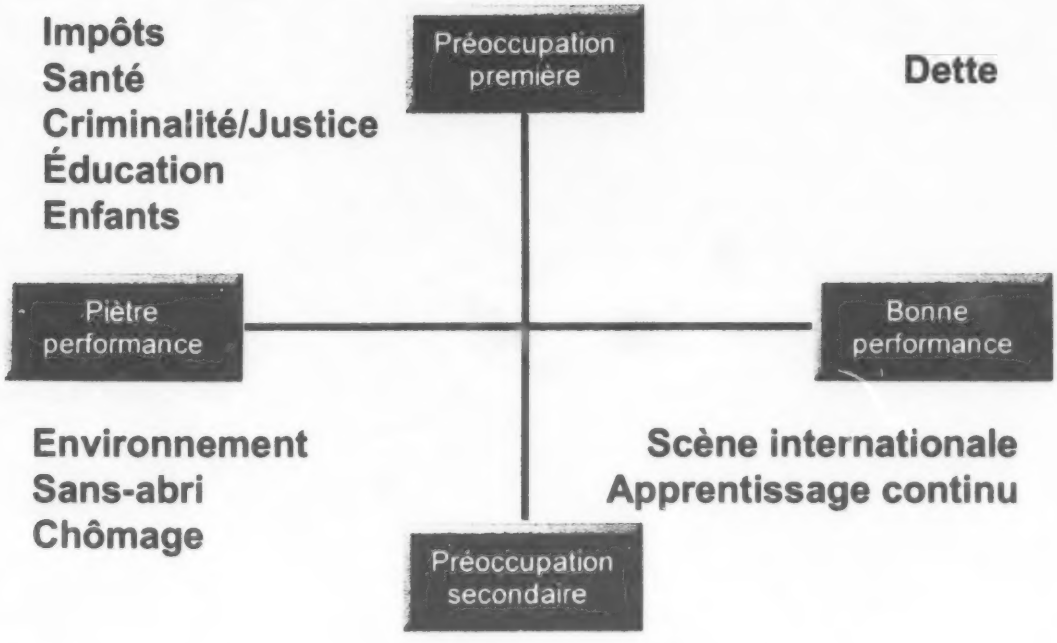


Colombie-Britannique : défis majeurs

- Passons maintenant aux défis de communications majeurs par province, c'est-à-dire ceux qui sont jugés prioritaires et où le gouvernement du Canada obtient une cote défavorable.
- En Colombie-Britannique, les défis en matière de communications sont variés, couvrant des enjeux sociaux, économiques et fiscaux.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Alberta

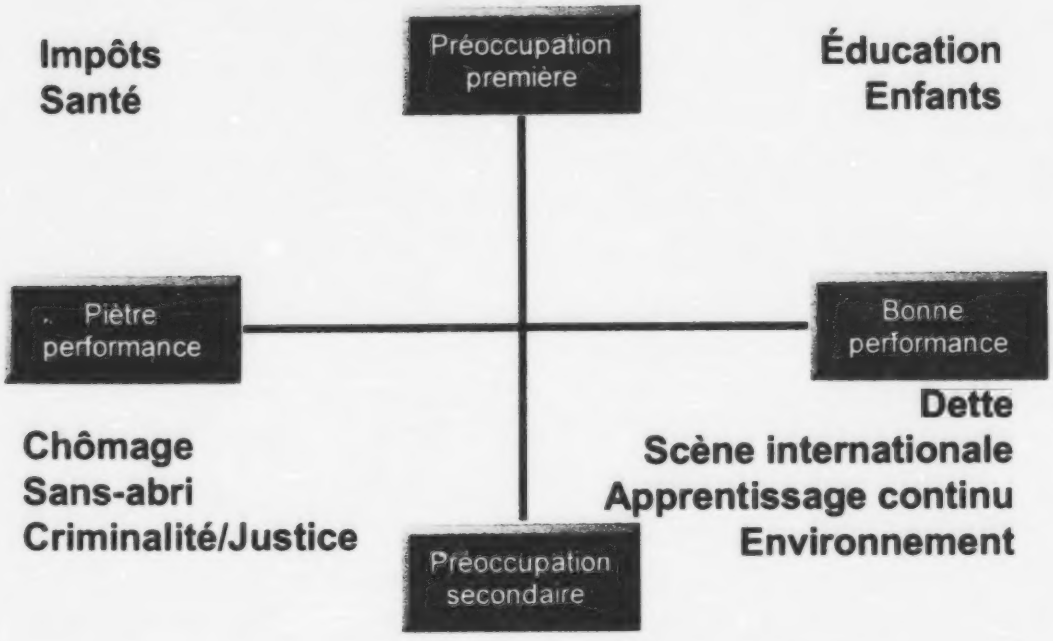


Alberta : défis majeurs

- En Alberta, impôts, santé, criminalité, éducation et enfants sont des dossiers prioritaires et pour lesquels on évalue défavorablement la performance du gouvernement.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Saskatchewan



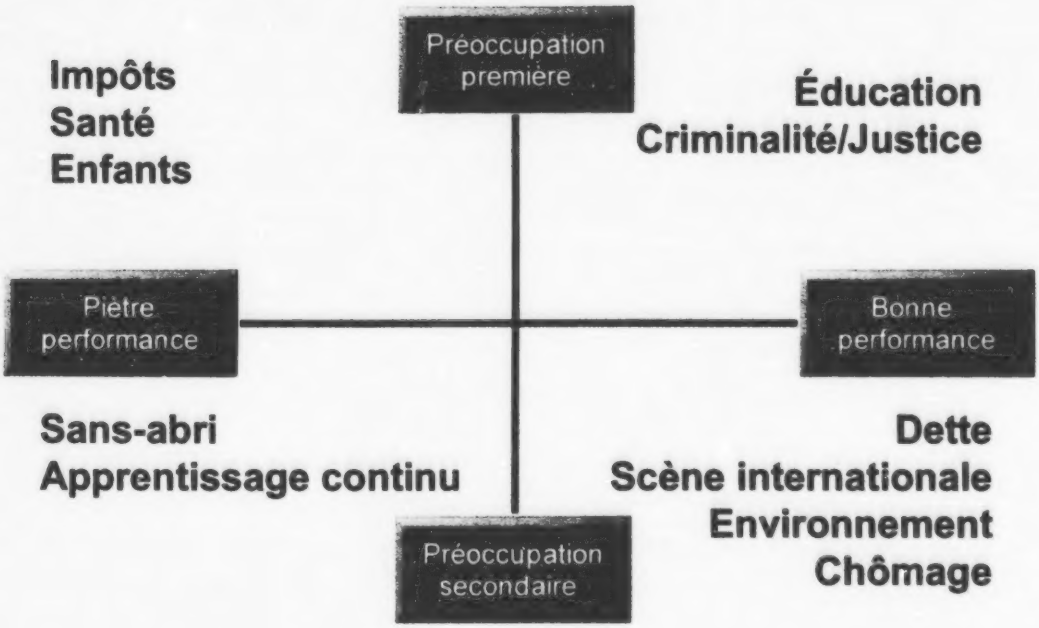
td F7

Saskatchewan : grands enjeux

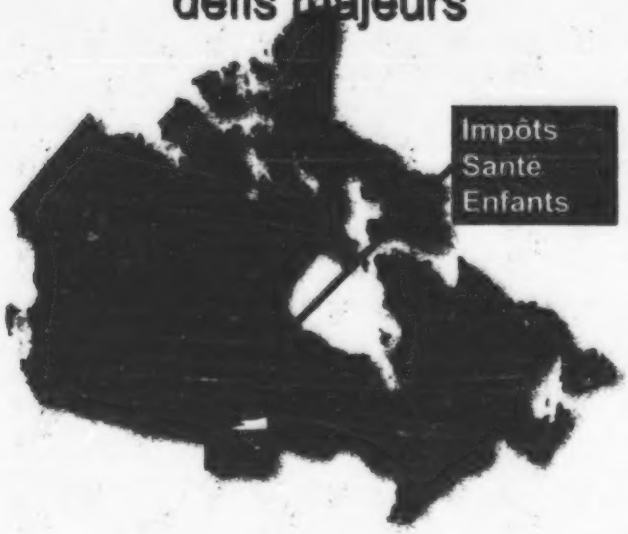
- En Saskatchewan, les défis majeurs en matière de communications sont les impôts et la santé.
- Il convient aussi de noter que l'agriculture a grimpé dans l'ordre des priorités depuis le printemps.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Manitoba



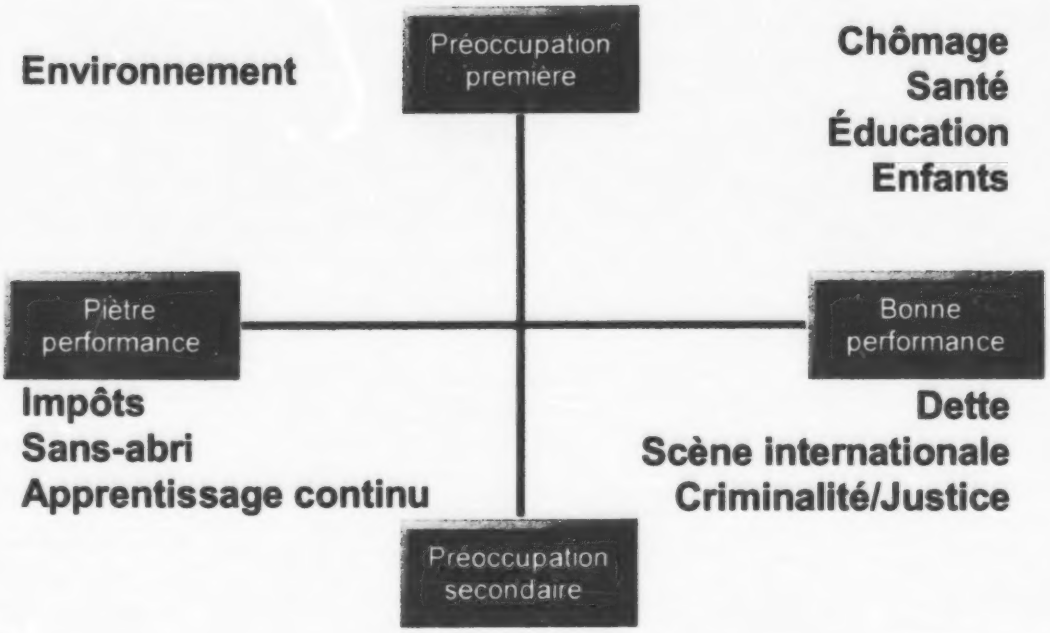
Manitoba : défis majeurs



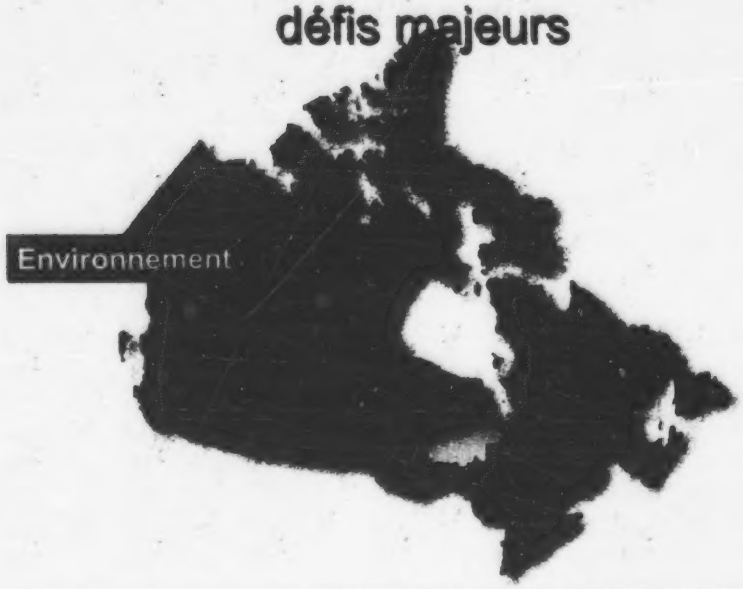
- Les impôts et la santé représentent les principaux défis, de même que les enfants.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Ontario



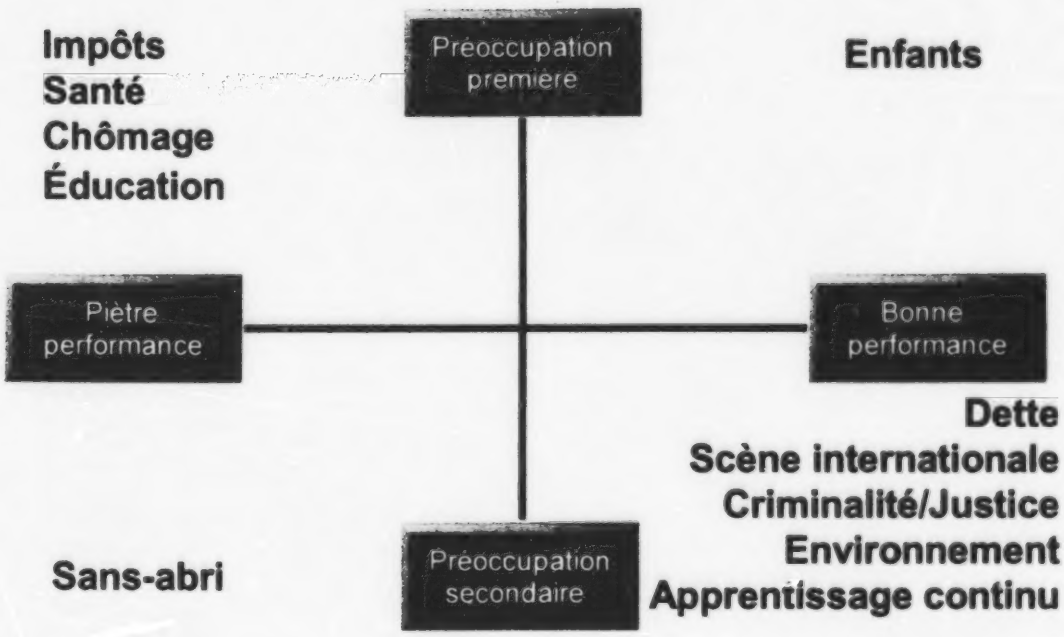
Ontario : défis majeurs



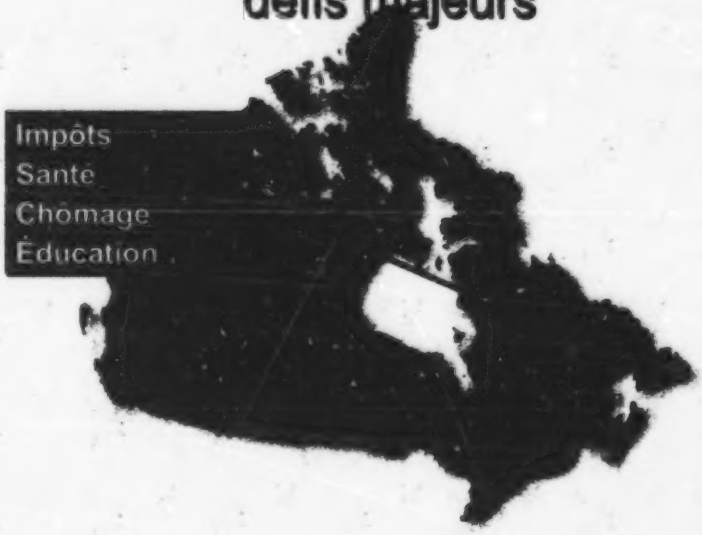
- En Ontario, la situation est tout autre sur le plan des communications, car l'environnement représente le seul défi majeur. Il s'agit en effet du seul dossier prioritaire où le gouvernement du Canada fait l'objet d'un taux de performance négatif.
- Parmi les dossiers secondaires - c'est-à-dire une préoccupation secondaire avec une piètre performance - , nous retrouvons les impôts et les sans-abri.
- Fait intéressant, contrairement à la plupart des autres régions, l'Ontario accorde une bonne performance au gouvernement fédéral en matière de santé.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Québec



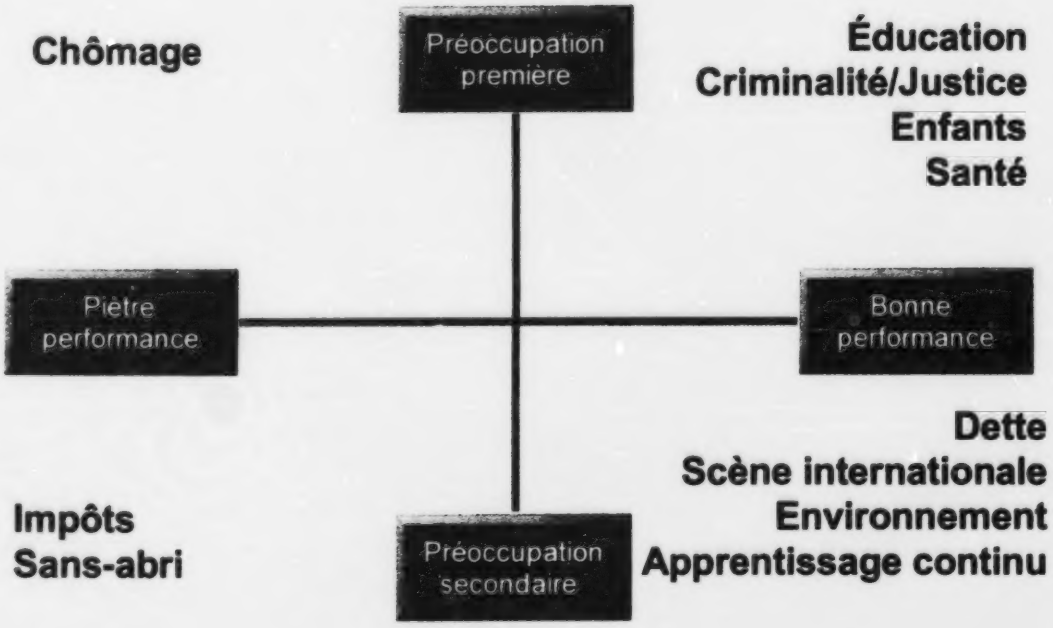
Québec : défis majeurs



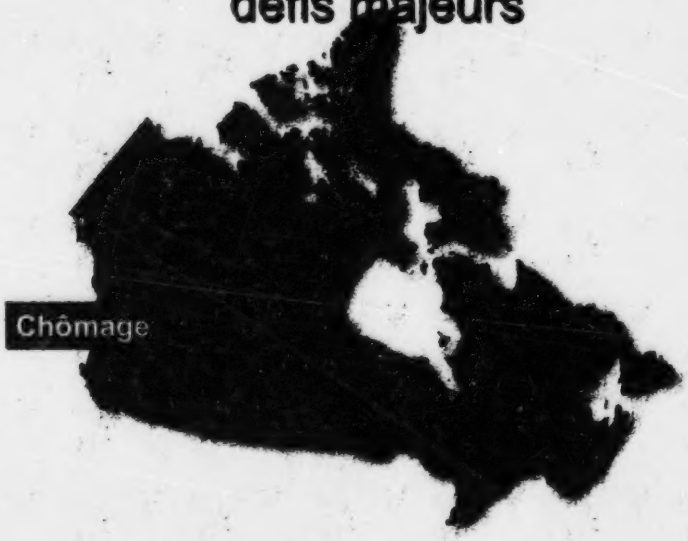
- Au Québec, la situation au chapitre des communications est différente, les grands défis étant les impôts, la santé, le chômage et l'éducation.

Dossiers : selon la priorité et la performance

Nouveau-Brunswick



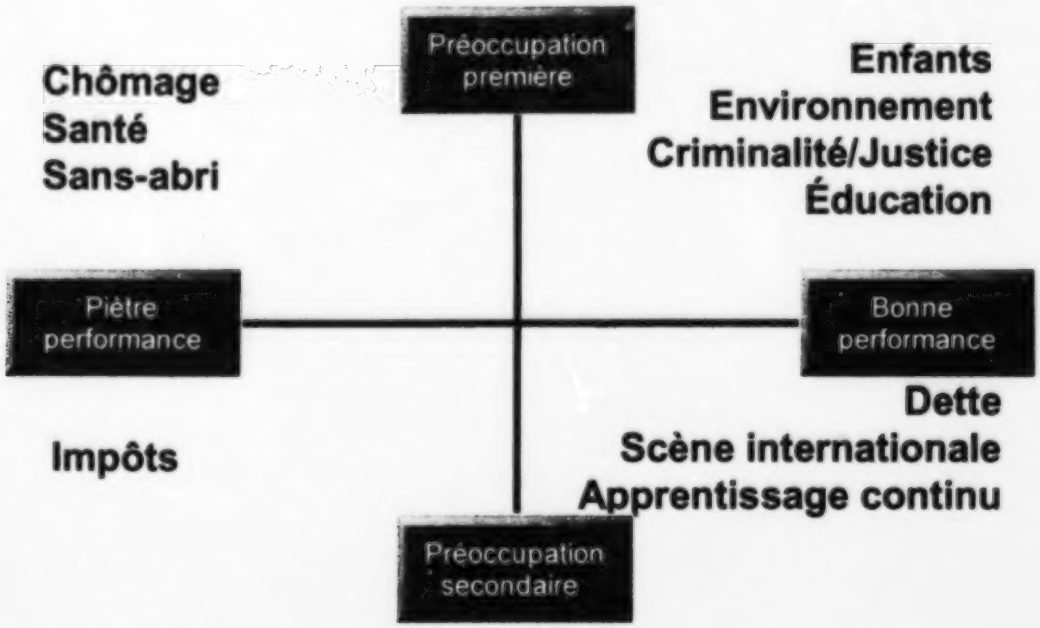
Nouveau-Brunswick : défis majeurs



- Passons à la région atlantique, en commençant par le Nouveau-Brunswick, où nous avons procédé à un suréchantillonnage, le chômage constitue le défi majeur en matière de communications.
- Les impôts et les sans-abri constituent des défis secondaires.

Dossiers : selon la priorité et la performance

N.-É., Î.-P.-É. et T.-N.



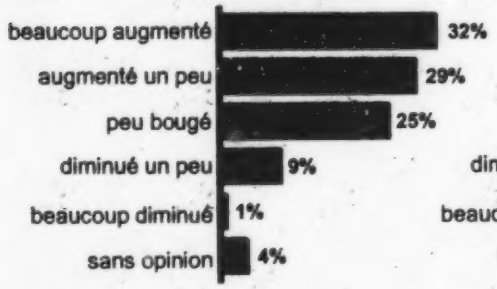
N.-É., Î.-P.-É. et T.-N. : défis majeurs

- Dans les autres provinces atlantiques, le chômage représente un défi majeur, de même que la santé et la question des sans-abri.
- Ceci témoigne de la préséance que les Canadiens de l'Atlantique accordent aux politiques sociales, par opposition aux questions fiscales.

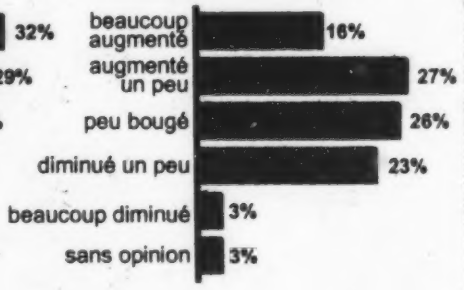
- Les personnes les plus portées à croire que les impôts ont augmenté sont les résidents de la Colombie-Britannique (70 %) et des Prairies (71 %), suivis de ceux des provinces de l'Atlantique (63 %) et du Québec (61 %); les moins nombreux à le croire sont les résidents de l'Ontario (53 %).
- Les personnes les plus portées à croire que les impôts vont augmenter sont les résidents de la Colombie-Britannique (53 %), des Prairies (51 %), et des provinces de l'Atlantique (49 %), suivis de ceux de l'Ontario (44 %); les moins nombreux à le croire sont les résidents du Québec (32 %).
- Les Canadiens qui croient que le niveau d'imposition a augmenté sont les plus portés à croire que la tendance se maintiendra dans les prochaines années (parmi les répondants qui disent que le niveau a augmenté, 52 % croient qu'il sera à la hausse, 23 % qu'il restera stable, et 22 % qu'il va diminuer).
- Parmi les Canadiens qui croient que les impôts ont diminué, 25 % sont d'avis qu'ils augmenteront, 30 % qu'ils resteront stables, et 42 % qu'ils baisseront.

Niveaux d'imposition perçus et prévus

« Diriez-vous qu'au cours des cinq dernières années, le niveau de l'impôt sur le revenu personnel des Canadiens et Canadiennes a (...) »



« Croyez-vous que, dans cinq ans, le niveau de l'impôt sur le revenu personnel des Canadiens et Canadiennes aura (...) »



- Dans ce sondage, nous avons examiné de plus près les vues des Canadiens concernant les impôts, un dossier qui n'a cessé de grimper dans l'opinion publique.
- Presque les deux tiers des Canadiens croient que la tendance, au cours des cinq dernières années, a consisté à hausser le taux d'imposition sur le revenu personnel.
- Les résidents de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, ainsi que les Canadiens agés de 45 ans et plus, sont plus susceptibles de faire une telle affirmation.
- 43 % s'attendent à ce que les taxes augmentent au cours des cinq prochaines années, alors qu'il n'y a que 26 % qui prévoient une baisse d'impôt.
- Les résidents des quatre provinces de l'Ouest ainsi que les femmes sont les plus sceptiques face à la perspective d'une baisse d'impôt.
- Les Québécois et les hommes croient plus volontiers que le taux d'imposition demeurera au même niveau ou diminuera.

Les Ontariens sont les plus portés à croire que le gouvernement du Canada n'a pris aucune mesure (41 %). Proportion des gens qui ont exprimé cette opinion (par région) :

Colombie-Britannique	32 %
Prairies	32 %
Ontario	41 %
Québec	33 %
Atlantique	35 %

Les Canadiens de l'Ouest sont les plus portés à croire que le gouvernement du Canada a haussé les impôts. Proportion des gens qui ont exprimé cette opinion (par région) :

Colombie-Britannique	38 %
Prairies	34 %
Ontario	26 %
Québec	15 %
Atlantique	27 %

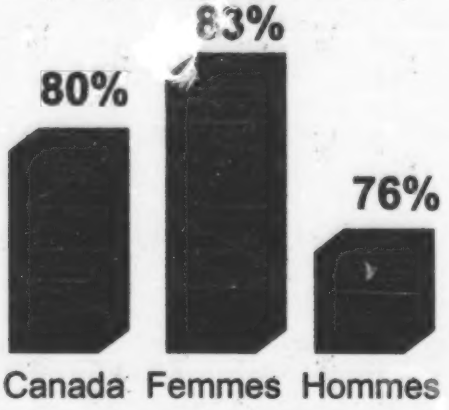
Connaissance des mesures prises (impôts)

« Pour ce qui est précisément du NIVEAU D'IMPOSITION, pouvez-vous dire, de façon générale, quelles mesures le gouvernement du Canada a prises? »

- Lorsqu'ils sont invités à décrire les interventions du gouvernement en matière d'impôts, la majorité des répondants affirment que le gouvernement n'a rien fait dans ce dossier ou qu'il a augmenté les impôts.

Besoins d'information

« J'aimerais être mieux renseigné sur la façon dont mes impôts sont dépensés. »
(% ayant répondu d'accord)



- Tel que nous l'avons constaté à propos de nombreuses autres questions, les contribuables souhaitent que le gouvernement les informe davantage. Une très grande majorité veut savoir comment sont dépensés les deniers publics.
- Les femmes tiennent plus que les hommes à ce que le gouvernement rende des comptes à la population.

Prochaines étapes

- Besoin de communications corporatives soutenues
- Répondre aux défis des communications
- Tirer parti des opportunités de communications

- Les résultats suggèrent que diverses initiatives de communications corporatives soutenues devraient être considérées, tel que rendre compte de l'utilisation des taxes, renseigner les gens sur les principaux programmes et services gouvernementaux, et démontrer comment le programme du gouvernement du Canada répond aux besoins de chaque Canadien.
- Les efforts peuvent être concentrés sur les dossiers prioritaires et pour lesquels le gouvernement reçoit une cote de performance plus défavorable. Il y a encore beaucoup à faire pour s'assurer que les Canadiens connaissent et comprennent les initiatives gouvernementales.
- Nous pourrions peut-être songer à tirer parti des opportunités de communications, c'est-à-dire communiquer des dossiers prioritaires pour lesquels le gouvernement reçoit une bonne performance. Les thèmes et les images liés à ces enjeux devraient être bien reçus par les Canadiens.